

Transcript: Estefania

Acevedo-5451801223675904-5716057038962688

Full Transcript

Gracias por comunicarte con Better Pets en el ... Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Hola, ¿qué tal? Muy buenas tardes. Mi nombre es Dolores Hernández. Hola, ¿cómo estás? Estaba llamando porque ayer llamé y le dije a la señorita si me podía mandar una dirección de doctores cerca de mi-- donde yo vivo. Le di toda mi información, pero nunca me llamó-- me llegó el email que me iba a mandar para ver las locaciones del doctor. Y esa es la razón por la que yo llamo esta tarde. So, nosotros no te mandamos las locaciones de las clínicas donde puedes ir. Te brindamos el número telefónico que puedes llamar para encontrar a los proveedores y allí ellos te dejan saber, pero nosotros no hacemos eso. Am, si quieres te puedo dar el número, pero déjame meterme en tu archivo. ¿Con qué staffing trabajas? D-C-DCL. Perdón, ¿cómo es el nombre otra vez? Es DCL Perdón, no te puedo escuchar bien. Ah, perdón. DCL Logistics. Dijiste DCF. DCL, con L. Permíteme. ¿Ese es el staffing? ¿Es el, el nombre de la compañía? DCL. El staffing. Ajá, pero es HR, creo que es. Dijiste HR... Ay, no me acuerdo del, del, del-- con la agencia que estoy. Es que tiene que ser la agencia, porque nosotros somos los administradores de... las, ah, agencias de empleo de diferentes en la nación. Creo que era HR Humanity. No es HSS. Ah, creo que... No, mmm, no, no era HSS. ¡Ah! Mmm. Ay, no me acuerdo. Sí, necesito el nombre del staffing. Creo que era H... Ay, no, no me acuerdo. Sí, es que yo la última vez me dijiste: "Oye, Rosalba, ¿te puedo decir yo nada más para que, eh, veas los doctores que están más cerca de tu localidad?". Dije: "Ya puedes tú ir a tu, a tu doctor". Pero no, nunca me llegó la información. Entonces, ese era mi motivo, pero este... Te puedo dar el número, pero, pero, ah... A ver ... Pero te iba a decir que si un día necesitas información, tarjetas... Siempre te van a preguntar el nombre del staffing. So, sí es superimportante que se sepa. Sí. Desafortunadamente, es que, ¿sabe qué? Como apenas me cambiaron de, de, de lugar, este, tenía todas mis, mis, mis cosas, pero como este... También me llegaron nuevas tarjetas y todo eso, pero no sé su número. Ah, aquí está. A ver. HR. Ah. Ok. ¿Y los últimos cuatro de tu número de seguro social? Cuarenta y nueve sesenta y cuatro. Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes brindar tu dirección y fecha de nacimiento, por favor? Claro que sí. Es, eh, eh... Mi dirección es ciento veintiuno Norte, ocho six, apartamento seis, noventa y cinco, ciento doce. Y mi... entro el día de... Pues mi, mi fecha de nacimiento es agosto ocho, dos trece de 1967. Ok, ¿cuatro, cero, ocho, seis, ochenta y cinco, treinta y uno, cincuenta y uno es tu número de teléfono? Sí, señorita. Tengo doloresh807@gmail.com. ¿Ese sigue igual? Sí, doloresh807 arroba gmail punto com. Mmm. Ok. Am, y cuando estés lista, ah, si quieres te puedo mandar un correo con los números o te los puedo brindar por el teléfono, como quieras. Me gustaría que me lo... Por correo sería mejor. Así yo na más te veo y, este, y veo cuál me queda más cerca. Yo le agradecería muchísimo. Deja y te lo envío para que me puedas verificar que la res-- que recibiste el correo. Ya tienes tus tarjetas, ¿verdad? Sí, señorita, ya las tengo. Ok,

so, si quieres en el correo se lo voy a poner, el, los, am... los números telefónicos para el plan de visión, am, preventivo y el plan médico. Te iba a decir que para tu plan médico, que es el VIP Classic, am, ese no requiere que te mantengas en una red. Siempre y cuando el doctor lo acepte, lo puedes usar. Claro, si ellos no lo aceptan, pues sí tendrías que ir a otro lugar, am, pero no requiere que te mantengas en la, la red y utilices solamente sus clínicas y doctores. El que sí es el NSTLRX, que es tu plan preventivo, el que te cubre como una visita física, algunas vacunas, examen de cáncer, STDs, mammograms. Esos, ese sí requiere que te quedes en la red y solamente utilices sus proveedores. So, ese es-- con ese siempre vas a tener que llamar el número del multiplan, que acaba en catorce, cero, tres. Am, también puedes- Llam... Ah, las citas de los doctores si estás enferma, pero ese re-- como te digo, no requiere que te mantengas en la red. Siempre y cuando esa clínica y lo-- el doctor lo acepte, lo puedes usar fuera de la red. Lo puedes usar. Muchísimas gracias. Pero para preventivo, que sería para, como pa' los chequeos generales, él te dice noventa grados, ese sí, solamente puedes estar en la red que ellos-- con la lista de sus doctores y clínicas. Ah, ok, muy bien. Está muy bien, señorita. Ya te lo acabo de enviar. ¿Me puedes verificar que lo recibiste, por favor? Claro que sí. Va a llegar de un correo que dice info@benefitsandcard.com. Y si no lo ves, lo vuelvo a enviar la bandeja de correos no deseados, que a veces lo manda ahí. Aquí está. Ah, ¿cómo estúcooo...? Perdón, ¿me puedes repetir eso? Mmm, déjeme verlo. Va a decir... Lo que te acabo de mandar va a decir, a ver, va a decir: "Buenas noches, gracias por contactarse con Benefits and Card, aquí tiene la copia de su tarjeta", ignora esa parte, ah, porque solo necesitas tú los números. "Para localizar un médico participante, puedes llamar Multiplan y para ya-ya localizar un proveedor de visión, puedes llamar..." Ahí están los números. Eeeh, no me aparece, señorita. Puedes también checar tu bandeja de correos no deseados, el que dice junk o el que dice spam, que las veces lo manda ahí. No, señorita, no me llegó nada. Ah, ¿no es D-O-L-O-R-E-H-S-H-ocho-cero-siete arroba gmail.com? Eh, ¿mi correo electrónico es dolores807@gmail.com? Sí, ese se envió, dice que se envió a las seis cincuenta y seis. Ah, si quieres enviarlo- Pero no... Mmm, yo creo que no has-- mmm, no has checado bien tu bandeja de correos no deseados, porque van a ser dos bandejas, una dice junk, que es J-U-N-K, y otro va a decir spam, que es S-P-A-M. Ah, ¿y si me lo puede responder nada más por correo o por texto? Mmm, no te lo puedo enviar por-por texto, no tengo acceso de cómo hacer eso, pero te lo puedo dar así de voz. Por voz, por el teléfono, si tienes pluma y lápiz. No, no tengo ahorita nada disponible de eso. Pero si me harías el favor de devolvérmelo, mandar por-- ah, correo... ? Bueno, ya te lo envié de nuevo, so ya tendrías que haber agarrado dos. Ah... Yo checaría bien esas bandejas, porque- Aquí me dice que "gracias por contactarnos con..." Ah... Con Benefits and Card. Con Card LLC, ¿es eso? Ah, va a decir: "Gracias por contactarse con Benefits and Card. Para localizar un médico participante, llamar Multiplan". Así va a decir. Y luego abajito tiene: "Para localizar un médico participante, puede llamar a..." Sí, ese es. Correcto, ese es su correo. Ajá. Ya me llegó, señorita. Pues muchísimas gracias. Agradezco mucho su ayuda y su atención. De nada, que tengas un buen día. Si necesitas ayuda- estamos abiertos de ocho a n a ocho p. m., tiempo oeste, ¿okey? Ah, muchísimas gracias, que tenga una excelente fin de semana. Cuídese mucho. Gracias.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias por comunicarte con Better Pets en el ... Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_1: Hola, ¿qué tal? Muy buenas tardes. Mi nombre es Dolores Hernández.

Speaker speaker_0: Hola, ¿cómo estás?

Speaker speaker_1: Estaba llamando porque ayer llamé y le dije a la señorita si me podía mandar una dirección de doctores cerca de mi-- donde yo vivo. Le di toda mi información, pero nunca me llamó-- me llegó el email que me iba a mandar para ver las locaciones del doctor. Y esa es la razón por la que yo llamo esta tarde.

Speaker speaker_0: So, nosotros no te mandamos las locaciones de las clínicas donde puedes ir. Te brindamos el número telefónico que puedes llamar para encontrar a los proveedores y allí ellos te dejan saber, pero nosotros no hacemos eso. Am, si quieres te puedo dar el número, pero déjame meterme en tu archivo. ¿Con qué staffing trabajas?

Speaker speaker_1: D-C-DCL.

Speaker speaker_0: Perdón, ¿cómo es el nombre otra vez?

Speaker speaker_1: Es DCL

Speaker speaker_0: Perdón, no te puedo escuchar bien.

Speaker speaker_1: Ah, perdón. DCL Logistics.

Speaker speaker_0: Dijiste DCF.

Speaker speaker_1: DCL, con L.

Speaker speaker_0: Permíteme. ¿Ese es el staffing?

Speaker speaker_1: ¿Es el, el nombre de la compañía? DCL.

Speaker speaker_0: El staffing.

Speaker speaker_1: Ajá, pero es HR, creo que es.

Speaker speaker_0: Dijiste HR...

Speaker speaker_1: Ay, no me acuerdo del, del, del-- con la agencia que estoy.

Speaker speaker_0: Es que tiene que ser la agencia, porque nosotros somos los administradores de... las, ah, agencias de empleo de diferentes en la nación.

Speaker speaker_1: Creo que era HR Humanity.

Speaker speaker_0: No es HSS.

Speaker speaker_1: Ah, creo que... No, mmm, no, no era HSS.

Speaker speaker_0: ¡Ah!

Speaker speaker_1: Mmm. Ay, no me acuerdo.

Speaker speaker_0: Sí, necesito el nombre del staffing.

Speaker speaker_1: Creo que era H... Ay, no, no me acuerdo. Sí, es que yo la última vez me dijiste: "Oye, Rosalba, ¿te puedo decir yo nada más para que, eh, veas los doctores que están más cerca de tu localidad?". Dije: "Ya puedes tú ir a tu, a tu doctor". Pero no, nunca me llegó la información. Entonces, ese era mi motivo, pero este...

Speaker speaker_0: Te puedo dar el número, pero, pero, ah...

Speaker speaker_1: A ver ...

Speaker speaker_0: Pero te iba a decir que si un día necesitas información, tarjetas... Siempre te van a preguntar el nombre del staffing. So, sí es superimportante que se sepa.

Speaker speaker_1: Sí. Desafortunadamente, es que, ¿sabe qué? Como apenas me cambiaron de, de, de lugar, este, tenía todas mis, mis, mis cosas, pero como este... También me llegaron nuevas tarjetas y todo eso, pero no sé su número. Ah, aquí está. A ver. HR.

Speaker speaker_0: Ah. Ok. ¿Y los últimos cuatro de tu número de seguro social?

Speaker speaker_1: Cuarenta y nueve sesenta y cuatro.

Speaker speaker_0: Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes brindar tu dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker_1: Claro que sí. Es, eh, eh... Mi dirección es ciento veintiuno Norte, ocho six, apartamento seis, noventa y cinco, ciento doce. Y mi... entro el día de... Pues mi, mi fecha de nacimiento es agosto ocho, dos trece de 1967.

Speaker speaker_0: Ok, ¿cuatro, cero, ocho, seis, ochenta y cinco, treinta y uno, cincuenta y uno es tu número de teléfono?

Speaker speaker_1: Sí, señorita.

Speaker speaker_0: Tengo dolores807@gmail.com. ¿Ese sigue igual?

Speaker speaker_1: Sí, dolores807 arroba gmail punto com.

Speaker speaker_0: Mmm. Ok. Am, y cuando estés lista, ah, si quieres te puedo mandar un correo con los números o te los puedo brindar por el teléfono, como quieras.

Speaker speaker_1: Me gustaría que me lo... Por correo sería mejor. Así yo na más te veo y, este, y veo cuál me queda más cerca. Yo le agradecería muchísimo.

Speaker speaker_0: Deja y te lo envío para que me puedas verificar que la res-- que recibiste el correo. Ya tienes tus tarjetas, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí, señorita, ya las tengo.

Speaker speaker_0: Ok, so, si quieres en el correo se lo voy a poner, el, los, am... los números telefónicos para el plan de visión, am, preventivo y el plan médico. Te iba a decir que para tu plan médico, que es el VIP Classic, am, ese no requiere que te mantengas en una red. Siempre y cuando el doctor lo acepte, lo puedes usar. Claro, si ellos no lo aceptan, pues sí tendrías que ir a otro lugar, am, pero no requiere que te mantengas en la, la red y utilices solamente sus clínicas y doctores. El que sí es el NSTLRX, que es tu plan preventivo, el que te cubre como una visita física, algunas vacunas, examen de cáncer, STDs, mammograms. Esos, ese sí requiere que te quedes en la red y solamente utilices sus proveedores. So, ese es-- con ese siempre vas a tener que llamar el número del multiplan, que acaba en catorce, cero, tres. Am, también puedes- Llam... Ah, las citas de los doctores si estás enferma, pero ese re-- como te digo, no requiere que te mantengas en la red. Siempre y cuando esa clínica y lo-- el doctor lo acepte, lo puedes usar fuera de la red. Lo puedes usar.

Speaker speaker_1: Muchísimas gracias.

Speaker speaker_0: Pero para preventivo, que sería para, como pa' los chequeos generales, él te dice noventa grados, ese sí, solamente puedes estar en la red que ellos-- con la lista de sus doctores y clínicas.

Speaker speaker_1: Ah, ok, muy bien. Está muy bien, señorita.

Speaker speaker_0: Ya te lo acabo de enviar. ¿Me puedes verificar que lo recibiste, por favor?

Speaker speaker_1: Claro que sí.

Speaker speaker_0: Va a llegar de un correo que dice info@benefitsandcard.com. Y si no lo ves, lo vuelvo a enviar la bandeja de correos no deseados, que a veces lo manda ahí.

Speaker speaker_1: Aquí está. Ah, ¿cómo estúcooo...?

Speaker speaker_0: Perdón, ¿me puedes repetir eso?

Speaker speaker_1: Mmm, déjeme verlo.

Speaker speaker_0: Va a decir... Lo que te acabo de mandar va a decir, a ver, va a decir: "Buenas noches, gracias por contactarse con Benefits and Card, aquí tiene la copia de su tarjeta", ignora esa parte, ah, porque solo necesitas tú los números. "Para localizar un médico participante, puedes llamar Multiplan y para ya-ya localizar un proveedor de visión, puedes llamar..." Ahí están los números.

Speaker speaker_1: Eeeh, no me aparece, señorita.

Speaker speaker_0: Puedes también checar tu bandeja de correos no deseados, el que dice junk o el que dice spam, que las veces lo manda ahí.

Speaker speaker_1: No, señorita, no me llegó nada.

Speaker speaker_0: Ah, ¿no es D-O-L-O-R-E-H-S-H-ocho-cero-siete arroba gmail.com?

Speaker speaker_1: Eh, ¿mi correo electrónico es doloresh807@gmail.com?

Speaker speaker_0: Sí, ese se envió, dice que se envió a las seis cincuenta y seis. Ah, si quieres enviarlo-

Speaker speaker_1: Pero no...

Speaker speaker_0: Mmm, yo creo que no has-- mmm, no has checado bien tu bandeja de correos no deseados, porque van a ser dos bandejas, una dice junk, que es J-U-N-K, y otro va a decir spam, que es S-P-A-M.

Speaker speaker_1: Ah, ¿y si me lo puede responder nada más por correo o por texto?

Speaker speaker_0: Mmm, no te lo puedo enviar por-por texto, no tengo acceso de cómo hacer eso, pero te lo puedo dar así de voz. Por voz, por el teléfono, si tienes pluma y lápiz.

Speaker speaker_1: No, no tengo ahorita nada disponible de eso. Pero si me harías el favor de devolvérmelo, mandar por-- ah, correo... ?

Speaker speaker_0: Bueno, ya te lo envié de nuevo, so ya tendrías que haber agarrado dos. Ah... Yo checaría bien esas bandejas, porque-

Speaker speaker_1: Aquí me dice que "gracias por contactarnos con..." Ah...

Speaker speaker_0: Con Benefits and Card.

Speaker speaker_1: Con Card LLC, ¿es eso?

Speaker speaker_0: Ah, va a decir: "Gracias por contactarse con Benefits and Card. Para localizar un médico participante, llamar Multiplan". Así va a decir.

Speaker speaker_1: Y luego abajito tiene: "Para localizar un médico participante, puede llamar a..."

Speaker speaker_0: Sí, ese es. Correcto, ese es su correo.

Speaker speaker_1: Ajá. Ya me llegó, señorita. Pues muchísimas gracias. Agradezco mucho su ayuda y su atención.

Speaker speaker_0: De nada, que tengas un buen día. Si necesitas ayuda- estamos abiertos de ocho a n a ocho p. m., tiempo oeste, ¿okey?

Speaker speaker_1: Ah, muchísimas gracias, que tenga una excelente fin de semana. Cuídese mucho.

Speaker speaker_0: Gracias.