

Transcript: Estefania

Acevedo-6086856976547840-5941075703414784

Full Transcript

Gracias por comunicarte con Beneficios In Car. Te habla Stefany, ¿cómo te puedo asistir? Sí, buenas tardes. Mira, disculpa, nos, eh... Estoy tratando de averiguar sobre el beneficio del, del plan que estoy pagando por medio de mi aseguradora, ¿sí? Eh, de mi staffing, eh, del cual me enviaron un correo, eh, con la persona que hablé, eh, donde me dice que ella me va a enviar, eh, esto... L-- El proveedor que tengo del plan, pero me envió un número y a ese número que yo llamo me dicen que ellos no me pueden dar la información. Entonces, no entiendo. So, eso es, eso son lo que te damos. Solo te damos, am, el número. No te... no te damos la lista de proveedores. Eso es algo que tienes que hacer tú. Solo te- Sí, mira. Tú te comunicas. Pero déjame meternos en tu archivo para que vea los planes que tienes, que así no te puedo ayudar. Am, ¿con qué staffing trabajas? Eh, el plan que yo tengo es el plan, el plan básico, porque cuando trabajaba con el staffing, supuestamente nos dieron treinta días para nosotros comprar un plan. Todavía me tengo que meter a tu archivo, que diferentes- Ok, tranquila. -staffing tienen diferentes planes. Am, ¿cómo se llama el staffing? Surge. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número social? Cuarenta y tres ochenta y dos. ¿Y tu primer nombre y apellido, por favor? Mi primer nombre, José, y mi primer apellido, Sarmiento. Okey. Dijiste el primer nombre, José. Sí. Okey. ¿Torres? Sí. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento, por favor? Once, diez, noventa y cinco. Eh... Disculpa, mi número, eh... Te voy a dar primero la dirección. La dirección es once, diez, N, Prairie Avenue. Okey. Eh, ¿la ciudad y el estado? Joliet, Illinois. ¿Y la fecha de nacimiento? 02/24/1995. Okey. Ocho, uno, cinco, ocho, veintiuno, ochenta y nueve, dieciocho es tu número de teléfono? Sí, correcto. Okey. Luego tengo mt411095@gmail.com. ¿Eso sigue correcto? Correcto. Okey. So, parece que ten-- tienes el MSTLDX. ¿Cuál es el número que ellos te dieron? Eh... No, el número... Mira, me llegaron tres correos. Un correo que me llegó, eh, de info, donde me está diciendo que gracias por contactarme con Beneficios In Car. "Aquí tiene la copia de tu tarjeta de beneficio ofrecido por su compañía de trabajo. Documento adjunto como archivo PDF". Pero no me llegó el archivo en PDF. O sea, me enviaron solamente el texto, pero tal vez se les olvidó enviar el archivo PDF. Me dice: "Para localizar un médico"... Ah, okey. Sí, solo necesitas tu tarjeta. Sí. Me dice: "Para localizar un médico, particip-- participante puede llamar a Multiplan-800-457-1403". A ese número es al que yo me contacté, pero, pues, ellos me dicen de que ellos son un puente, ¿sí? De que ellos no son directamente. Pero entonces, cuando me enviaron el correo, no me enviaron el, el, el archivo PDF, entonces no sé cuál es el archivo. Okey, sí, so, yo te mando la tarjeta. El archivo de la tarjeta. Am, pero déjame ver... Porque normalmente ese es el número que tienes que llamar, pero déjame asegurarme, dame un segundo . Permítome... Después, eles-- me enviaron otro correo donde me dice, eeeh... "Guía Beneficios". Me dice: "La información de su plan corriente está..." Bueno, ahí sí ya me enviaron el, el, el PDF. ¿Sí? Me

enviaron el PDF donde me dice Beneficios In Car Surge. Me dice que mi beneficio es la página número dos, pero, pues, no hay ni un solo número para yo comunicarme, o sea, como para averiguar a dónde puedo ir o cómo puedo sacar una cita o así. Okey. O si quieres mejor yo te mando la información, que no, no estoy segura qué te mandaron ellos. A lo mejor yo sola te la envío. Am, dame un segundo mientras que te lo mando a tu correo electrónico y ahorita puedes verificar que lo recibiste. Tranquila, no hay problema. Espero. Sí, ahí está. Ok, ya en-- ya te envié ese correo electrónico. Ah, ¿me puedes verificar que lo recibiste, por favor? Ok, voy a mirar. Tú vas a tener la tarjeta pegada al correo. Va a decir Pidiá. Información, ahora sí dice tarjeta temporal. Eh, bueno, dame un segundo . Ah, ok, perfecto. Esta tarjeta ya me llegó física, yo la tengo acá en mi casa. Correcto . Mmm. Entonces, eh, la pregunta que quedó es: ¿a dónde puedo ir o cómo, o...? Si puedo... En el correo, en el correo que te envié va a ser el número que puedes llamar. Ese es el número correcto para el plan que tú tienes, que es el TRX. Apenas lo elijes en el guía, que surge, da, y ese es el número que me dan para el plan que tú tienes específicamente, para localizar al proveedor que esté dentro de la red. Porque sí te tienes que quedar dentro de la red para recibir cobertura. Entonces, sí es importante que llames ese número que acabe en seis, nueve, nueve, tres. Ok, listo. Voy a llamar una vez para averiguar. Y, y está también la web, porque antes era multiplan. Ya no... Todavía es el mismo número que llamaste, pero para tu plan específicamente, a mí me dice el que acaba en seis, nueve, nueve, tres, que es para el TRX. Ok. Y esa es la web. Ok, voy a llamar con ellos. Ok. Voy a hablar con ellos a ver en qué me pueden colaborar, ¿perfecto? Ok, está bien. Ok, muchísimas gracias por su información y su paciencia muy gentil. Que tengan felices fiestas. Aguarde. De nada. Que tenga su mandé. Ok, gracias. Igualmente.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias por comunicarte con Beneficios In Car. Te habla Stefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_1: Sí, buenas tardes. Mira, disculpa, nos, eh... Estoy tratando de averiguar sobre el beneficio del, del plan que estoy pagando por medio de mi aseguradora, ¿sí? Eh, de mi staffing, eh, del cual me enviaron un correo, eh, con la persona que hablé, eh, donde me dice que ella me va a enviar, eh, esto... L-- El proveedor que tengo del plan, pero me envió un número y a ese número que yo llamo me dicen que ellos no me pueden dar la información. Entonces, no entiendo.

Speaker speaker_0: So, eso es, eso son lo que te damos. Solo te damos, am, el número. No te... no te damos la lista de proveedores. Eso es algo que tienes que hacer tú. Solo te- Sí, mira. Tú te comunicas. Pero déjame meternos en tu archivo para que vea los planes que tienes, que así no te puedo ayudar. Am, ¿con qué staffing trabajas?

Speaker speaker_1: Eh, el plan que yo tengo es el plan, el plan básico, porque cuando trabajaba con el staffing, supuestamente nos dieron treinta días para nosotros comprar un plan.

Speaker speaker_0: Todavía me tengo que meter a tu archivo, que diferentes-

Speaker speaker_1: Ok, tranquila.

Speaker speaker_0: -staffing tienen diferentes planes. Am, ¿cómo se llama el staffing?

Speaker speaker_1: Surge.

Speaker speaker_0: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número social?

Speaker speaker_1: Cuarenta y tres ochenta y dos.

Speaker speaker_0: ¿Y tu primer nombre y apellido, por favor?

Speaker speaker_1: Mi primer nombre, José, y mi primer apellido, Sarmiento.

Speaker speaker_0: Okey. Dijiste el primer nombre, José.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Okey. ¿Torres?

Speaker speaker_1: Sí.

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

Speaker speaker_1: Once, diez, noventa y cinco. Eh... Disculpa, mi número, eh... Te voy a dar primero la dirección. La dirección es once, diez, N, Prairie Avenue.

Speaker speaker_0: Okey. Eh, ¿la ciudad y el estado?

Speaker speaker_1: Joliet, Illinois.

Speaker speaker_0: ¿Y la fecha de nacimiento?

Speaker speaker_1: 02/24/1995.

Speaker speaker_0: Okey. Ocho, uno, cinco, ocho, veintiuno, ochenta y nueve, dieciocho es tu número de teléfono?

Speaker speaker_1: Sí, correcto.

Speaker speaker_0: Okey. Luego tengo mt411095@gmail.com. ¿Eso sigue correcto?

Speaker speaker_1: Correcto.

Speaker speaker_0: Okey. So, parece que ten-- tienes el MSTLDX. ¿Cuál es el número que ellos te dieron?

Speaker speaker_1: Eh... No, el número... Mira, me llegaron tres correos. Un correo que me llegó, eh, de info, donde me está diciendo que gracias por contactarme con Beneficios In Car. "Aquí tiene la copia de tu tarjeta de beneficio ofrecido por su compañía de trabajo.

Documento adjunto como archivo PDF". Pero no me llegó el archivo en PDF. O sea, me enviaron solamente el texto, pero tal vez se les olvidó enviar el archivo PDF. Me dice: "Para

localizar un médico"...

Speaker speaker_0: Ah, okey. Sí, solo necesitas tu tarjeta.

Speaker speaker_1: Sí. Me dice: "Para localizar un médico, particip-- participante puede llamar a Multiplan-800-457-1403". A ese número es al que yo me contacté, pero, pues, ellos me dicen de que ellos son un puente, ¿sí? De que ellos no son directamente. Pero entonces, cuando me enviaron el correo, no me enviaron el, el, el archivo PDF, entonces no sé cuál es el archivo.

Speaker speaker_0: Okey, sí, so, yo te mando la tarjeta. El archivo de la tarjeta. Am, pero déjame ver... Porque normalmente ese es el número que tienes que llamar, pero déjame asegurarme, dame un segundo . Permíteme...

Speaker speaker_1: Después, eles-- me enviaron otro correo donde me dice, eeeh... "Guía Beneficios". Me dice: "La información de su plan corriente está..." Bueno, ahí sí ya me enviaron el, el, el PDF. ¿Sí? Me enviaron el PDF donde me dice Beneficios In Car Surge. Me dice que mi beneficio es la página número dos, pero, pues, no hay ni un solo número para yo comunicarme, o sea, como para averiguar a dónde puedo ir o cómo puedo sacar una cita o así.

Speaker speaker_0: Okey. O si quieres mejor yo te mando la información, que no, no estoy segura qué te mandaron ellos. A lo mejor yo sola te la envío. Am, dame un segundo mientras que te lo mando a tu correo electrónico y ahorita puedes verificar que lo recibiste.

Speaker speaker_1: Tranquila, no hay problema. Espero.

Speaker speaker_0: Sí, ahí está. Ok, ya en-- ya te envié ese correo electrónico. Ah, ¿me puedes verificar que lo recibiste, por favor?

Speaker speaker_1: Ok, voy a mirar.

Speaker speaker_0: Tú vas a tener la tarjeta pegada al correo. Va a decir Pidiá.

Speaker speaker_1: Información, ahora sí dice tarjeta temporal. Eh, bueno, dame un segundo . Ah, ok, perfecto. Esta tarjeta ya me llegó física, yo la tengo acá en mi casa.

Speaker speaker_0: Correcto . Mmm.

Speaker speaker_1: Entonces, eh, la pregunta que quedó es: ¿a dónde puedo ir o cómo, o...? Si puedo...

Speaker speaker_0: En el correo, en el correo que te envié va a ser el número que puedes llamar. Ese es el número correcto para el plan que tú tienes, que es el TRX. Apenas lo elijes en el guía, que surge, da, y ese es el número que me dan para el plan que tú tienes específicamente, para localizar al proveedor que esté dentro de la red. Porque sí te tienes que quedar dentro de la red para recibir cobertura. Entonces, sí es importante que llames ese número que acabe en seis, nueve, nueve, tres.

Speaker speaker_1: Ok, listo. Voy a llamar una vez para averiguar.

Speaker speaker_0: Y, y está también la web, porque antes era multiplan. Ya no... Todavía es el mismo número que llamaste, pero para tu plan específicamente, a mí me dice el que acaba en seis, nueve, nueve, tres, que es para el TRX.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: Y esa es la web.

Speaker speaker_1: Ok, voy a llamar con ellos.

Speaker speaker_0: Ok.

Speaker speaker_1: Voy a hablar con ellos a ver en qué me pueden colaborar, ¿perfecto?

Speaker speaker_0: Ok, está bien.

Speaker speaker_1: Ok, muchísimas gracias por su información y su paciencia muy gentil. Que tengan felices fiestas. Aguarde.

Speaker speaker_0: De nada. Que tenga su mandé. Ok, gracias.

Speaker speaker_1: Igualmente.