

Transcript: Francesca

Baez-4628491497422848-5555773204381696

Full Transcript

Un momento, por favor. Gracias y buenas penas. ¿Qué canasta? Mi nombre es Francesca, como lo puedo asistir? Hola, buenos días. Mi nombre es Marcelina Medina González y es que no me han llegado las tarjetas físicas a mi casa. Y la otra muchacha que me ayudó el otro día me dijo mandar las tarjetas como por el correo electrónico, pero nomás me mandó la de visión y a la dental no me mandó la médica. Y en el sitio website para buscar un doctor me pide una información de la otra tarjeta. ¿con colágeno temporal trabaja? ¿Partners personal? ¿y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Tres, dos, nueve, seis. ¿y cuál es su apellido? Merina González. Para su gran merito sea una cuenta correcta, por favor dígame su dirección y fecha de nacimiento. Mi fecha de nacimiento es junio 2 del 63 y mi dirección creo que tienen la POB porque la cambié la última vez. POB 1196, Empire, California 95319. Tengo un número de contacto, 209-868-860-0470. Sí, eso es correcto. ¿que si mi número de teléfono es ese? Sí, señora. Lo cambié. Sí. Ocho 208 060 0470. Y tenemos su correo electrónico ana_58lopez@icloud.com. Déjeme un momento . ¿Y usted nunca recibió ninguna tarjeta? No, no, la plástica no. La otra muchacha que me ayudó me dijo que me la mandaron a la dirección física, pero como son unas trailitas y el correo no entra para allá, esa no llegó. Entonces me dijo la muchacha más bien le di la dirección del POBox donde me llega el correo y ya tiene como dos o tres semanas que le dije eso y me dijo que la iba a mandar ahí. Okey, lo voy a enviar entonces la faltante, porque veo que ella le mandó la de los servicios hospitalarios, que básicamente se consideran indemnización hospitalaria y la dental con APL. Me mandó una, solamente tengo una que dice visión y una que dice dental, que dice careington APL dental. Sí señora, pero fueron tres en total que tiene el correo que usted se le envió. La dental y la de los servicios hospitalarios se ven casi iguales, pero la dental tendría la palabra careington en ella y la médica no. Sería el segundo enlace que está agregado al correo que le envió donde estaría esa tarjeta que le digo. Se le acaba de enviar la cuarta tarjeta a su correo electrónico. Estoy en el correo y no veo ningún segundo enlace. Veo el correo que dice que multiplan, que llame allí y luego abajito dice benefit in a car y ahí no hay nada. La primera que me aparece dice Carrington Voluntary Dental y luego abajito de esa me sale exactamente la misma que dice igual Carrington Group Voluntary Dental y luego abajito está una chiquitita que dice MetLife pero dice visión. Oh my god! Efectivamente, señora Medina. Ella le envió la tarjeta de visión duplicada, digo, la dental duplicada, en vez de mandarle la de los servicios hospitalarios . Porque yo solamente abrí el primer enlace y el segundo enlace que dec-- digo, y el tercer enlace que decía de visión. Sí, por eso am- Mientras busco la otra, en mi sistema dice que hace un minuto salió el segundo correo que le acabo de enviar, el cual el enlace estaría titulado Tarjeta Médica Preventiva. ¿Puede chequear a ver si lo recibió? Ah, sí recibí uno que dice Elicir y el otro dice MedLife. Ok, sí. Bueno, está juntito- El rojo. Eli... Cuando abra el enlace que yo le envié a usted

debería de tener cuatro cuadrados en un lado... Dos en el otro, en esos dos cuadrados hay uno que dice MedLife, hay otro que tiene en una esquina el número noventa. ¿Esa es la que está viendo? Sí. Ok, esa tarjeta viene siendo la primordial de su plan. Esa va a estar teniendo los servicios preventivos, al igual que sus citas primarias, de urgencias y de especialistas serían con esa tarjeta. Ok. Y ya la tenía desde siempre. Sí. Esa tarjeta también la puede usar para el plan de visión, que viene siendo el otro lado donde le dice MetLife. Ahí también estaría la información de su plan de visión, que también la ha podido usar basado en esa tarjeta, al igual si desea. Ok, perfecto. ¿Y no podría tirar si también me mandaron la tarjeta, ah, como física? Porque a veces algunos, ah, ah, de los doctores, bueno, cuando tenía el otro plan no me querían aceptar la-- el de-- el de este, me querían de lo de atrás de la tarjeta, pero puse lo mismo. Ok. So, yo lo que voy a hacer es... Ya yo puse el pedido de la tarjeta que yo le mandé, la cual usted acaba de mirar, para que se la envíe por correo. Yo lo que puedo hacer es esperar que mi compañera, con la cual usted habló ayer, llegue al trabajo. Bueno, no ayer, hace-- al principio del mes pasado, disculpe, el pasado en-- cuando fue que ella puso la nota. Yo lo que puedo verificar con ella es que ella sí mandó el pedido, porque el problema es el siguiente: sus agencias de aseguranza tienen una política de compañía donde solamente se puede pedir una tarjeta física cada treinta a sesenta días. So, tengo que confirmar- Con ella que ella submitió el pedido antes de yo poder poner otro pedido nuevo. Para la tarjeta dental, al igual que para la tarjeta de-- la segunda tarjeta de los planes médicos, los de los servicios hospitalarios. Ok, está bien, sí, no hay problema. Ah, esto por lo menos me ayuda a poder, ah, buscar, eh, el médico. Lo que pasa es que yo sufro de presión alta y tengo mun-- pues ya casi tres meses que no me he revisado nada, so que necesitaba esto. Pero muchas gracias. Por supuesto, le acabo de mandar otro mensaje más, digo, otro correo más en el correo para que se le haga un poquito más fácil le puse todas las tarjetas juntas. Ahí estaría la misma que usted tiene, la dental que fue la que ella le envió, al igual que la médica, eh, de visión que yo le envié el día de hoy. Pero en total solamente va a haber tres enlaces, como la tarjeta médica que yo le di hoy, también es su tarjeta de visión. Ok, perfecto, muchas gracias. No hay de qué. También le quería recomendar, si le está dando problemas la página web de Multiplan, recomiendo que trate de llamar al número telefónico, porque si no me equivoco algunos clientes me han dicho que el sistema como que le pide que usted seleccione cuál es la red específica del plan, y esa es una información que solamente los representantes de Multiplan le van a poder dar. Sí, sí me pedía ayer eso y fue que me di-- porque me di cuenta que no era dental, porque me pedía eso y luego decía que un número, pero que no era la póliza y decía ahí el que tengo allí dice: póliza. Eso sí me confundió un poquito. Sí, sí, algunas veces es mejor hablar con ellos, ya sea para que la encaminen cómo usar la página web o para que le den la información que usted está buscando. Ok, muchas gracias. Por supuesto, el número telefónico también se lo puse ahí en el correo que le envié. Ok, ahorita que llegue al trabajo lo miro. Muchísimas gracias. Por supuesto. Entonces, yo lo que voy a hacer es que voy a confirmar con mi compañera más tarde, ella llega más o menos en una hora, para verificar que ella sí mandó el pedido de las tarjetas físicas... Y si no lo pasó o el pedido no fue confirmado, yo le estaría llamando para atrás para decirle a usted el resultado si fue que ella lo submitió o es que todavía está esperando para que se lo confirmen. Ok, está perfecto. Muchas gracias. No hay de qué. Un placer. Espero que tenga muy buen día. Igualmente, gracias a usted. Adiós.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Un momento, por favor. Gracias y buenas penas. ¿Qué canasta? Mi nombre es Francesca, como lo puedo asistir?

Speaker speaker_1: Hola, buenos días. Mi nombre es Marcelina Medina González y es que no me han llegado las tarjetas físicas a mi casa. Y la otra muchacha que me ayudó el otro día me dijo mandar las tarjetas como por el correo electrónico, pero nomás me mandó la de visión y a la dental no me mandó la médica. Y en el sitio website para buscar un doctor me pide una información de la otra tarjeta.

Speaker speaker_0: ¿con colágeno temporal trabaja?

Speaker speaker_1: ¿Partners personal?

Speaker speaker_0: ¿y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_1: Tres, dos, nueve, seis.

Speaker speaker_0: ¿y cuál es su apellido?

Speaker speaker_1: Merina González.

Speaker speaker_0: Para su gran merito sea una cuenta correcta, por favor dígame su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_1: Mi fecha de nacimiento es junio 2 del 63 y mi dirección creo que tienen la POB porque la cambié la última vez. POB 1196, Empire, California 95319.

Speaker speaker_0: Tengo un número de contacto, 209-868-860-0470. Sí, eso es correcto.

Speaker speaker_1: ¿que si mi número de teléfono es ese?

Speaker speaker_0: Sí, señora.

Speaker speaker_1: Lo cambié. Sí. Ocho 208 060 0470.

Speaker speaker_0: Y tenemos su correo electrónico ana_58lopez@icloud.com. Déjeme un momento . ¿Y usted nunca recibió ninguna tarjeta?

Speaker speaker_1: No, no, la plástica no. La otra muchacha que me ayudó me dijo que me la mandaron a la dirección física, pero como son unas trailitas y el correo no entra para allá, esa no llegó. Entonces me dijo la muchacha más bien le di la dirección del POBox donde me llega el correo y ya tiene como dos o tres semanas que le dije eso y me dijo que la iba a mandar ahí.

Speaker speaker_0: Okey, lo voy a enviar entonces la faltante, porque veo que ella le mandó la de los servicios hospitalarios, que básicamente se consideran indemnización hospitalaria y la dental con APL.

Speaker speaker_1: Me mandó una, solamente tengo una que dice visión y una que dice dental, que dice careington APL dental.

Speaker speaker_0: Sí señora, pero fueron tres en total que tiene el correo que usted se le envió. La dental y la de los servicios hospitalarios se ven casi iguales, pero la dental tendría la palabra careington en ella y la médica no. Sería el segundo enlace que está agregado al correo que le envió donde estaría esa tarjeta que le digo. Se le acaba de enviar la cuarta tarjeta a su correo electrónico.

Speaker speaker_1: Estoy en el correo y no veo ningún segundo enlace. Veo el correo que dice que multiplan, que llame allí y luego abajito dice benefit in a car y ahí no hay nada. La primera que me aparece dice Carrington Voluntary Dental y luego abajito de esa me sale exactamente la misma que dice igual Carrington Group Voluntary Dental y luego abajito está una chiquitita que dice MetLife pero dice visión.

Speaker speaker_0: Oh my god! Efectivamente, señora Medina. Ella le envió la tarjeta de visión duplicada, digo, la dental duplicada, en vez de mandarle la de los servicios hospitalarios . Porque yo solamente abrí el primer enlace y el segundo enlace que dec-- digo, y el tercer enlace que decía de visión.

Speaker speaker_1: Sí, por eso am-

Speaker speaker_0: Mientras busco la otra, en mi sistema dice que hace un minuto salió el segundo correo que le acabo de enviar, el cual el enlace estaría titulado Tarjeta Médica Preventiva. ¿Puede chequear a ver si lo recibió?

Speaker speaker_1: Ah, sí recibí uno que dice Elicir y el otro dice MedLife.

Speaker speaker_0: Ok, sí.

Speaker speaker_1: Bueno, está juntito-

Speaker speaker_0: El rojo. Eli... Cuando abra el enlace que yo le envié a usted debería de tener cuatro cuadrados en un lado... Dos en el otro, en esos dos cuadrados hay uno que dice MedLife, hay otro que tiene en una esquina el número noventa. ¿Esa es la que está viendo?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Ok, esa tarjeta viene siendo la primordial de su plan . Esa va a estar teniendo los servicios preventivos, al igual que sus citas primarias, de urgencias y de especialistas serían con esa tarjeta.

Speaker speaker_1: Ok. Y ya la tenía desde siempre. Sí.

Speaker speaker_0: Esa tarjeta también la puede usar para el plan de visión, que viene siendo el otro lado donde le dice MetLife. Ahí también estaría la información de su plan de visión, que también la ha podido usar basado en esa tarjeta, al igual si desea.

Speaker speaker_1: Ok, perfecto. ¿Y no podría tirar si también me mandaron la tarjeta, ah, como física? Porque a veces algunos, ah, ah, de los doctores, bueno, cuando tenía el otro plan no me querían aceptar la-- el de-- el de este, me querían de lo de atrás de la tarjeta, pero puse lo mismo.

Speaker speaker_0: Ok. So, yo lo que voy a hacer es... Ya yo puse el pedido de la tarjeta que yo le mandé, la cual usted acaba de mirar, para que se la envíe por correo. Yo lo que puedo hacer es esperar que mi compañera, con la cual usted habló ayer, llegue al trabajo. Bueno, no ayer, hace-- al principio del mes pasado, disculpe, el pasado en-- cuando fue que ella puso la nota. Yo lo que puedo verificar con ella es que ella sí mandó el pedido, porque el problema es el siguiente: sus agencias de aseguranza tienen una política de compañía donde solamente se puede pedir una tarjeta física cada treinta a sesenta días. So, tengo que confirmar- Con ella que ella submitió el pedido antes de yo poder poner otro pedido nuevo. Para la tarjeta dental, al igual que para la tarjeta de-- la segunda tarjeta de los planes médicos, los de los servicios hospitalarios.

Speaker speaker_1: Ok, está bien, sí, no hay problema. Ah, esto por lo menos me ayuda a poder, ah, buscar, eh, el médico. Lo que pasa es que yo sufro de presión alta y tengo mun-- pues ya casi tres meses que no me he revisado nada, so que necesitaba esto. Pero muchas gracias.

Speaker speaker_0: Por supuesto, le acabo de mandar otro mensaje más, digo, otro correo más en el correo para que se le haga un poquito más fácil le puse todas las tarjetas juntas. Ahí estaría la misma que usted tiene, la dental que fue la que ella le envió, al igual que la médica, eh, de visión que yo le envié el día de hoy. Pero en total solamente va a haber tres enlaces, como la tarjeta médica que yo le di hoy, también es su tarjeta de visión.

Speaker speaker_1: Ok, perfecto, muchas gracias.

Speaker speaker_0: No hay de qué. También le quería recomendar, si le está dando problemas la página web de Multiplan, recomiendo que trate de llamar al número telefónico, porque si no me equivoco algunos clientes me han dicho que el sistema como que le pide que usted seleccione cuál es la red específica del plan, y esa es una información que solamente los representantes de Multiplan le van a poder dar.

Speaker speaker_1: Sí, sí me pedía ayer eso y fue que me di-- porque me di cuenta que no era dental, porque me pedía eso y luego decía que un número, pero que no era la póliza y decía ahí el que tengo allí dice: póliza. Eso sí me confundió un poquito.

Speaker speaker_0: Sí, sí, algunas veces es mejor hablar con ellos, ya sea para que la encaminen cómo usar la página web o para que le den la información que usted está buscando.

Speaker speaker_1: Ok, muchas gracias.

Speaker speaker_0: Por supuesto, el número telefónico también se lo puse ahí en el correo que le envié.

Speaker speaker_1: Ok, ahorita que llegue al trabajo lo miro. Muchísimas gracias.

Speaker speaker_0: Por supuesto. Entonces, yo lo que voy a hacer es que voy a confirmar con mi compañera más tarde, ella llega más o menos en una hora, para verificar que ella sí mandó el pedido de las tarjetas físicas... Y si no lo pasó o el pedido no fue confirmado, yo le estaría llamando para atrás para decirle a usted el resultado si fue que ella lo submitió o es

que todavía está esperando para que se lo confirmen.

Speaker speaker_1: Ok, está perfecto. Muchas gracias.

Speaker speaker_0: No hay de qué. Un placer. Espero que tenga muy buen día.

Speaker speaker_1: Igualmente, gracias a usted.

Speaker speaker_0: Adiós.