

Transcript: Franchesca

Baez-4662838875865088-4562159305965568

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Buenas tardes. Buenas tardes. Sí, señor, ¿cómo le puedo asistir? A ver, eh, pa cancelar un... una aseguranza con ustedes. ¿Con cuál agencia usted trabaja? En... Resouc. ¿Cómo es la...? ¿La agencia de trabajo, que es eso? Resort. ¿Resort? ¿The Search o The Resource Company, disculpe? No, Resouc. Lo único que suena remotamente como eso sería The Resource Company. ¿Sabe si van por las iniciales RCO? Eh... bueno, ¿cómo se llama, Yordi? Sería, es esa, la Resource Company, yo creo. Sí, esa sí. ¿Cuál, señor? Señorita, Resouc, eh... Y trabajamos aquí en Hewitt. En Hayward, Hayward. En Hayward. Ok, nosotros trabajamos con muchas diferentes agencias en el país completo. Tengo que asegurarme que estoy buscando en el sistema correcto. ¿Me lo puede deletrear? Eh... ¿Cómo se llama la, la agencia de trabajo, mismo? Vamos a decir, como Mami. Dejemos así, que no me acordé. Eh, nosotros estamos aquí en... H-- Bueno, déjeme ver si tengo el título. H, a, y, w, a, r, d. Si no me equivoco, creo que ese es el trabajo que lo asistieron en buscar. Yo ocupo es el nombre de la agencia que lo asistió a usted en buscar el trabajo. Si tiene la tarjeta de ese plan, posiblemente el nombre esté ahí. Resouc, The Resouc. Ok. ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos del Seguro Social? Cero, seis, noventa y nueve. Y el apellido, por favor. Santos. Por motivos de seguridad, sería tan amable de verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor. ¿Dirección? La dire-- La dirección es once cuarenta, Barbara ??????. Y fecha de nacimiento, cero, seis, veintinueve, noventa y uno. Tenemos el número de contacto como el que está llamando, que se presenta como siete, ocho, seis, ocho, cinco, nueve, cero, uno, nueve. Cinco, nueve, diecinueve. Sí. Y por último, tengo su correo electrónico como su primer nombre, veintinueve, cero, seis, noventa y uno, arroba gmail punto com. Arroba gmail, ok. Y por motivo de que la línea es grabada, me dijo que le gustaría cancelar la póliza que tiene médica con The Resource Company. ¿Correcto? Sí, porque a... a ver, deme una preguntica, porque yo llamé un día, hago un día, no, antier llamé, a ver qué ustedes, eh, me aseguraban y me dijeron que nada, que no, que lo único que tengo seguro no más es recetas médicas. Ok. No sé dónde fue que llamó. En nuestro sistema aparece que la última vez que hablamos con usted o que alguien se entró en su cuenta fue octubre veintiuno. El plan que usted presenta estará activo en estos momentos. Se llama el VIP básico, el cual sí le viene cubriendo servicios hospitalarios. Bueno, eh... Yo llamé a unas tarjetas que ustedes me di- me hicieron llegar. Traían unos números. Hay como tres números, yo llamé y me salió una muchacha y me dijo lo-- me dijo eso, que lo único que tenía era para... para recetas médicas, para algunas recetas médicas, no para todo. Es posible que usted habló- Entonces, la cosa es que yo pagando una cosa pa... Ok. Es posible que usted habló con Pharmavel, la compañía que es el dueño del plan de medicamentos que trae ese plan. Pero su plan me viene cubriendo los servicios hospitalarios como las cirugías, admisión al hospital, las salas

de emergencias o urgencias, la oficina médica, las felicidades de terapia, pruebas de imágenes médicas. Lo viene cubriendo el plan. Pero- No le cobra el servicio completo, le cobra una cierta mo-- cantidad del bill pero sí tiene- ¿Y a qué número, a qué número es que tengo que llamar yo a esa gente? Porque hoy yo llamé porque necesito ponerme algunas vacunas, porque estoy esperándome una residencia, porque soy cubano y entonces pa ver la... por lo menos la vacuna del COVID, no sé, alguna vacunita que me hace falta, pa ver. Entonces me dijeron que no, que no... Que no, que no-- yo no tenía e-esa opción. Yo solo venía era por las recetas médicas. Eso sí, que las vacunas que... Es posible que las vacunas que usted se tenía que poner era preventiva. Su plan no cubre nada preventivo. Tal vez a eso se refiere. Ya. Y... Ven... Déjeme hacer otra pregunatica. De una tarjetica que ustedes me hicieron llegar, que son dos tarjetas, aquí tengo como tres o cuatro números. ¿A cuál de ellos es que tengo que, que tengo que llamar? Tengo cinco números en la misma tarjeta. Uno es ocho. Dejeme ver, déjeme sacar la tarjeta. Ajá. Uno de ellos se supone que termina en ocho, seis, cero, seis, que viene siendo la compañía de la aseguranza de ese plan. Ocho, seis, cero, seis. Sí, es el primero, sí. Ese está por la parte de atrás de la tarjeta. Ese vendría siendo el del servicio al cliente a la compañía de la aseguranza. Hay otro que vendría siendo el de Pharmavel. Vamos a ver. En la parte de atrás, ese que usted me dijo es el primer número. Después tengo uno, ocho... A ver, no. Tengo ocho, cero, cero, nueve, tres, tres, tres, siete, tres, cuatro. Ese es el segundo. El tercer es ocho, seis, seis, nueve, cinco, cero, nueve, nueve, cuatro, nueve. Ese es el tercero. Y el cuarto es ocho, cero, cero, cuatro, nueve, siete, cuatro, ocho, cinco, seis. Ok. Y en la parte de adelante, y en la parte de adelante es otro . En la parte de adelante... 800... Ajá. En la parte de adelante dice ocho, cero, cero ¿eh? En la parte de adelante donde aparece American Public Life APL, dice que para buscar proveedores use ese número. Ese viene siendo el número de Multi Plan Network, que es la compañía que lo asiste en buscar proveedores en el área que afectan a su compañía de aseguranza. Los números que me está dando en la parte de atrás, si se da cuenta, dice Pharmavel, que es la compañía de su medicamentos, dice Pharmacy House Desk. O sea que esto es para servicio de los medicamentos solamente, el número ochocientos, nueve, tres, tres, tres, siete, tres, cuatro, al igual que el número ocho, seis, seis, nueve, cinco, cero, nueve, nueve, cuatro, nueve. Son solamente para hablar con la compañía que es encargada al plan que usted tiene en ese plan, el paquete de los medicamentos, específicamente solo para los medicamentos. Ellos no tienen ninguna información ni razón de qué beneficios hospitalarios cubriría ese plan, porque solamente se encargan de los medicamentos en ese plan. El número de abajo, terminando en cuatro, ocho, cinco, seis, somos nosotros los administradores de la aseguranza médica. Al igual que los proveedores del plan virtual de urgencia que su plan trae. Arribita debajo de Benefits in a Car, dice: virtual urgent care, o sea, servicio virtual urgencia. Todo para arriba donde está ochocientos, dos, cinco, seis, ocho, seis, cero, seis, le dice: "Para verificar medicamentos o servicio al cliente, ese es el número". Ese sería el número para usted hablar con la compañía de esa aseguranza. Efectivamente, usted no habló con ellos, usted habló con el proveedor de los medicamentos. Por lo tanto, le van a decir que usted no tiene servicio de medicamen-- digo, de servicios de hospital, porque ellos no tienen acceso a esa parte del sistema. Son dos compañías separadas. American Public Life y PharmaVell, el sistema de ellos no los va a dejar ver los servicios que ofrece el otro. Ya. Entonces, es el primero de arriba, el 86... El ocho, seis, cero, seis, es el que tengo que-- cualquier cosa tengo que llamar, ¿no? Para servicio al cliente, sí, señor . Ah, ya . Okey.

Disculpa la molestia y gracias por la mensión. No, no, no, para eso es que-- entonces, el que termine en tres, siete, tres, cuatro, ahí usted llama para los medicamentos. Y si tiene que hacer una visita virtual de urgencias, llamaría el que termine en cuatro, ocho, cinco, seis o iría a la página web. Okey. ¿Okey? 48656. ¿Y si lo transfiera para verificar si los servicios que usted necesita de esas vacunas están cubiertos bajo el plan o quiere que le procese la cancelación? No, no, no, no lo cancele, no lo cancele. Porque como me dijeron a mí que lo único que tenía era para recetas médicas, digo: bueno, ya yo cancelo esto porque necesito ver qué, qué es-- qué, qué me están cubriendo. Entiendo. ¿Quiere que lo transfiera al servicio al cliente con la compañía de su aseguranza? No, no, no. No, porque tengo que entrar al trabajo ya. He entendido. Cualquier otra cosa o con cualquier pregunta que usted tenga y no está seguro de dónde llamar, llame es el último número, el cuatro, ocho, cinco, seis, es el mismo que llamó hoy. Nosotros administramos la aseguranza médica. Cualquier información que no tenemos, lo podemos transferir a donde se la puedan dar. Okey. Okey, muchas gracias. Nosotros estamos abiertos ocho a 8:00 AM a ocho PM tiempo este. Okey, vale. Fue un placer poder asistirlo el día de hoy. Espero que tenga muy buen día. Igual usted. Adiós.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Buenas tardes. Buenas tardes.

Speaker speaker_0: Sí, señor, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_1: A ver, eh, pa cancelar un... una aseguranza con ustedes.

Speaker speaker_0: ¿Con cuál agencia usted trabaja?

Speaker speaker_1: En... Resouc. ¿Cómo es la...? ¿La agencia de trabajo, que es eso?

Speaker speaker_2: Resort.

Speaker speaker_0: ¿Resort? ¿The Search o The Resource Company, disculpe?

Speaker speaker_1: No, Resouc.

Speaker speaker_0: Lo único que suena remotamente como eso sería The Resource Company. ¿Sabe si van por las iniciales RCO?

Speaker speaker_1: Eh... bueno, ¿cómo se llama, Yordi?

Speaker speaker_2: Sería, es esa, la Resource Company, yo creo.

Speaker speaker_1: Sí, esa sí.

Speaker speaker_0: ¿Cuál, señor?

Speaker speaker_1: Señorita, Resouc, eh... Y trabajamos aquí en Hewitt.

Speaker speaker_2: En Hayward, Hayward. En Hayward.

Speaker speaker_0: Ok, nosotros trabajamos con muchas diferentes agencias en el país completo. Tengo que asegurarme que estoy buscando en el sistema correcto. ¿Me lo puede deletrear?

Speaker speaker_1: Eh... ¿Cómo se llama la, la agencia de trabajo, mismo? Vamos a decir, como Mami. Dejemos así, que no me acordé. Eh, nosotros estamos aquí en... H-- Bueno, déjeme ver si tengo el título. H, a, y, w, a, r, d.

Speaker speaker_0: Si no me equivoco, creo que ese es el trabajo que lo asistieron en buscar. Yo ocupo es el nombre de la agencia que lo asistió a usted en buscar el trabajo. Si tiene la tarjeta de ese plan, posiblemente el nombre esté ahí.

Speaker speaker_2: Resouc, The Resouc.

Speaker speaker_0: Ok. ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos del Seguro Social?

Speaker speaker_1: Cero, seis, noventa y nueve.

Speaker speaker_0: Y el apellido, por favor.

Speaker speaker_1: Santos.

Speaker speaker_0: Por motivos de seguridad, sería tan amable de verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker_1: ¿Dirección? La dire-- La dirección es once cuarenta, Barbara ??????. Y fecha de nacimiento, cero, seis, veintinueve, noventa y uno.

Speaker speaker_0: Tenemos el número de contacto como el que está llamando, que se presenta como siete, ocho, seis, ocho, cinco, nueve, cero, uno, nueve.

Speaker speaker_1: Cinco, nueve, diecinueve. Sí.

Speaker speaker_0: Y por último, tengo su correo electrónico como su primer nombre, veintinueve, cero, seis, noventa y uno, arroba gmail punto com.

Speaker speaker_1: Arroba gmail, ok.

Speaker speaker_0: Y por motivo de que la línea es grabada, me dijo que le gustaría cancelar la póliza que tiene médica con The Resource Company. ¿Correcto?

Speaker speaker_1: Sí, porque a... a ver, deme una preguntica, porque yo llamé un día, hago un día, no, antier llamé, a ver qué ustedes, eh, me aseguraban y me dijeron que nada, que no, que lo único que tengo seguro no más es recetas médicas.

Speaker speaker_0: Ok. No sé dónde fue que llamó. En nuestro sistema aparece que la última vez que hablamos con usted o que alguien se entró en su cuenta fue octubre veintiuno. El plan que usted presenta estará activo en estos momentos. Se llama el VIP básico, el cual sí le viene cubriendo servicios hospitalarios.

Speaker speaker_1: Bueno, eh... Yo llamé a unas tarjetas que ustedes me di-- me hicieron llegar. Traían unos números. Hay como tres números, yo llamé y me salió una muchacha y

me dijo lo-- me dijo eso, que lo único que tenía era para... para recetas médicas, para algunas recetas médicas, no para todo.

Speaker speaker_0: Es posible que usted habló-

Speaker speaker_1: Entonces, la cosa es que yo pagando una cosa pa...

Speaker speaker_0: Ok. Es posible que usted habló con Pharmavel, la compañía que es el dueño del plan de medicamentos que trae ese plan. Pero su plan me viene cubriendo los servicios hospitalarios como las cirugías, admisión al hospital, las salas de emergencias o urgencias, la oficina médica, las felicidades de terapia, pruebas de imágenes médicas. Lo viene cubriendo el plan.

Speaker speaker_1: Pero-

Speaker speaker_0: No le cobra el servicio completo, le cobra una cierta mo-- cantidad del bill pero sí tiene-

Speaker speaker_1: ¿Y a qué número, a qué número es que tengo que llamar yo a esa gente? Porque hoy yo llamé porque necesito ponerme algunas vacunas, porque estoy esperándome una residencia, porque soy cubano y entonces pa ver la... por lo menos la vacuna del COVID, no sé, alguna vacunita que me hace falta, pa ver. Entonces me dijeron que no, que no... Que no, que no-- yo no tenía e-esa opción. Yo solo venía era por las recetas médicas. Eso sí, que las vacunas que... Es posible que las vacunas que usted se tenía que poner era preventiva. Su plan no cubre nada preventivo. Tal vez a eso se refiere. Ya. Y... Ven... Déjeme hacer otra pregunta. De una tarjetica que ustedes me hicieron llegar, que son dos tarjetas, aquí tengo como tres o cuatro números. ¿A cuál de ellos es que tengo que, que tengo que llamar? Tengo cinco números en la misma tarjeta. Uno es ocho.

Speaker speaker_0: Déjeme ver, déjeme sacar la tarjeta.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Uno de ellos se supone que termina en ocho, seis, cero, seis, que viene siendo la compañía de la aseguranza de ese plan.

Speaker speaker_1: Ocho, seis, cero, seis. Sí, es el primero, sí. Ese está por la parte de atrás de la tarjeta.

Speaker speaker_0: Ese vendría siendo el del servicio al cliente a la compañía de la aseguranza. Hay otro que vendría siendo el de Pharmavel. Vamos a ver.

Speaker speaker_1: En la parte de atrás, ese que usted me dijo es el primer número. Después tengo uno, ocho... A ver, no. Tengo ocho, cero, cero, nueve, tres, tres, tres, siete, tres, cuatro. Ese es el segundo. El tercero es ocho, seis, seis, nueve, cinco, cero, nueve, nueve, cuatro, nueve. Ese es el tercero. Y el cuarto es ocho, cero, cero, cuatro, nueve, siete, cuatro, ocho, cinco, seis.

Speaker speaker_0: Ok.

Speaker speaker_1: Y en la parte de adelante, y en la parte de adelante es otro . En la parte de adelante... 800... Ajá. En la parte de adelante dice ocho, cero, cero ¿eh?

Speaker speaker_0: En la parte de adelante donde aparece American Public Life APL, dice que para buscar proveedores use ese número. Ese viene siendo el número de Multi Plan Network, que es la compañía que lo asiste en buscar proveedores en el área que afectan a su compañía de aseguranza. Los números que me está dando en la parte de atrás, si se da cuenta, dice Pharmavel, que es la compañía de su medicamentos, dice Pharmacy House Desk. O sea que esto es para servicio de los medicamentos solamente, el número ochocientos, nueve, tres, tres, tres, siete, tres, cuatro, al igual que el número ocho, seis, seis, nueve, cinco, cero, nueve, nueve, cuatro, nueve. Son solamente para hablar con la compañía que es encargada al plan que usted tiene en ese plan, el paquete de los medicamentos, específicamente solo para los medicamentos. Ellos no tienen ninguna información ni razón de qué beneficios hospitalarios cubriría ese plan, porque solamente se encargan de los medicamentos en ese plan. El número de abajo, terminando en cuatro, ocho, cinco, seis, somos nosotros los administradores de la aseguranza médica. Al igual que los proveedores del plan virtual de urgencia que su plan trae. Arriba debajo de Benefits in a Car, dice: virtual urgent care, o sea, servicio virtual urgencia. Todo para arriba donde está ochocientos, dos, cinco, seis, ocho, seis, cero, seis, le dice: "Para verificar medicamentos o servicio al cliente, ese es el número". Ese sería el número para usted hablar con la compañía de esa aseguranza. Efectivamente, usted no habló con ellos, usted habló con el proveedor de los medicamentos. Por lo tanto, le van a decir que usted no tiene servicio de medicamen-- digo, de servicios de hospital, porque ellos no tienen acceso a esa parte del sistema. Son dos compañías separadas. American Public Life y PharmaVell, el sistema de ellos no los va a dejar ver los servicios que ofrece el otro.

Speaker speaker_1: Ya. Entonces, es el primero de arriba, el 86... El ocho, seis, cero, seis, es el que tengo que-- cualquier cosa tengo que llamar, ¿no?

Speaker speaker_0: Para servicio al cliente, sí, señor .

Speaker speaker_1: Ah, ya . Okey. Disculpa la molestia y gracias por la mensión.

Speaker speaker_0: No, no, no, para eso es que-- entonces, el que termine en tres, siete, tres, cuatro, ahí usted llama para los medicamentos. Y si tiene que hacer una visita virtual de urgencias, llamaría el que termine en cuatro, ocho, cinco, seis o iría a la página web.

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_0: ¿Okey? 48656. ¿Y si lo transfiera para verificar si los servicios que usted necesita de esas vacunas están cubiertos bajo el plan o quiere que le procese la cancelación?

Speaker speaker_1: No, no, no, no lo cancele, no lo cancele. Porque como me dijeron a mí que lo único que tenía era para recetas médicas, digo: bueno, ya yo cancelo esto porque necesito ver qué, qué es-- qué, qué me están cubriendo.

Speaker speaker_0: Entiendo. ¿Quiere que lo transfiera al servicio al cliente con la compañía de su aseguranza?

Speaker speaker_1: No, no, no. No, porque tengo que entrar al trabajo ya.

Speaker speaker_0: He entendido. Cualquier otra cosa o con cualquier pregunta que usted tenga y no está seguro de dónde llamar, llame es el último número, el cuatro, ocho, cinco, seis, es el mismo que llamó hoy. Nosotros administramos la aseguranza médica. Cualquier información que no tenemos, lo podemos transferir a donde se la puedan dar.

Speaker speaker_1: Okey. Okey, muchas gracias.

Speaker speaker_0: Nosotros estamos abiertos ocho a 8:00 AM a ocho PM tiempo este.

Speaker speaker_1: Okey, vale.

Speaker speaker_0: Fue un placer poder asistirlo el día de hoy. Espero que tenga muy buen día.

Speaker speaker_1: Igual usted.

Speaker speaker_0: Adiós.