

Transcript: Franchesca

Baez-4730468987355136-4636250323337216

Full Transcript

Estoy llamando a la planificación, mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Muy buenas tardes, eh, eh, ¿con quién hablo? Habla con Jaime Cortés, ¿con quién tengo el honor de hablar? Mi nombre es Francesca. ¿Cómo está, Francesca? Hazme un favor, es que yo ya había llamado porque estoy afiliado, pero lo que pasa es que no, no me ha mandado nada a mi correo, no tengo carnet, yo hace días me afilié y solicito sacar unas citas, pero dijeron que me mandaban esa información al correo, pero hasta el momento no ha llegado nada. Hoy volví y llamé y me dicen que ya la habían enviado y no... Ya revisé mi correo y hablé con una muchacha que se llama Pe-Perla, qué pena. Pero entonces, ¿qué hago? Porque, pues, no sé cómo hacer, porque no tengo carnet, no tengo nada. Entonces, ¿en qué me puedes tú asesorar o...? Gracias. Sería haciendo lo mismo. La única diferencia es que si quiere yo me puedo quedar en el teléfono hasta que usted reciba el correo. Porque, lamentablemente, la única manera que tengo para mandarle a usted el carnet sería por correo electrónico. Sí, pero como te comento, yo ya... Uy, yo hace días había llamado y me dijeron: "Sí, señor, ya, ya corrobore el correo", y lo corroboré y entonces no llegó nada. Y me dij-- inclusive me dijeron: "Ahí le va, ahí llegan unos números que es de dental y deeee, y de visión". Pero nunca ha llegado nada. Hoy llamé y tu compañera Perla me dijo que, queeee ya me enviaba eso y que ya le llegaba porque no veía nada. Le dije: "Ah, bueno". Pero ya pasó rato y, y, y no, no sé nada. Entonces- Estoy llamando porq-- porque no sé, la... Pues yo hace poco me afilié y no sé cómo es el manejo de esta situación. Si aquí por este medio me dan citas odontológicas o me dan otro número. Es lo que quiero averiguar, Francesca, con todo respeto. Nosotros simplemente somos administradores de la aseguranza médica, no somos los dueños de los planes. La compañía de aseguranza no somos nosotros. Lo único que le puedo asistir es la oferta que le hice al principio de la llamada, enviarle por el correo electrónico las tarjetas de nuevo y quedarme en la línea hasta que confirmemos que las lleguen. Lamentablemente, no tengo ningún otro recurso el cual le puedo asistir en su situación. Eso es lo único que le puedo ofrecer. Listo. Esas tarjetas nunca llegan al domicilio, ¿cierto? ¿Solo por correo? Qué pena. Correcto. Para mandárselas- Porque yo- Al domicilio durarían treinta días para llegar. Claro, porque yo... Imagine, yo ya me afilié casi desde diciembre y mire, ya pasaron tres meses y no, no me ha llegado nada a la casa, ni correo ni nada de eso. Eso es muy preocupante porque pues me, me afilié con ese fin de que hubiera... Pues no es tu culpa, ¿no? Las personas encargadas del área administrativa de esa situación. Pero sí es un poco engoroso y incómodo que no hayan hecho enviar eso porque son treinta días. Entonces, no importa, ¿sí? Lo importante es poderse uno comunicar con ellos para sacar las citas odontológicas o de visión, eh, Francesca. Ok, ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social y la agencia temporal con la que trabajas? Tres ochenta y uno, mis, mis cuatro dígitos y con la empresa que trabajo te lo deletreo porque

pues no hablo mucho inglés, entonces... T-H-T-- T-H-E, o sea, T de tetero, H-H de hotel, E de alma, T... Luego abajo dice... Te lo deletreo con todo respeto, dice: R de ratón, E de enano, S de saco, O de óscar, U de uva, R de ratón, C de saco, C de casa, perdón, y E de enano, que es... Pero no, un zafio, no, no, no lo puedo deletrear, qué pena. No se preocupe. ¿Podría verificar su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que encontré la cuenta correcta, por favor? Gracias. Dos diecisiete Stone Brook Boulevard, eh, número tres cuarenta y seis. Eh, código de área veintisiete ciento tres y mi fecha de nacimiento es 05/12/1962. ¿Cómo me dijo que es el código postal, disculpe? Veintisiete ciento tres. Okey. Y el número tres cuatro seis es de una trailer, ¿correcto? Sí, tres cuarenta y seis, sí, sí, exactamente. Okey. Tengo que irme el número de contacto, es el mismo con el que me llamó, seis dos tres dos tres cero nueve uno cuatro cuatro. Ese es, sí, señora. Gracias, Francesca. Y por último, tengo su correo electrónico como su primera inicial. A, C de casa, O, R, P de Pedro, O, veinte veintidós, arroba gmail punto com. Pero no es A, es J, J, A, Jacorpo. No... Tiene solo la A, qué pena. Discúlpeme. No, sí la tiene. La H es inicial de Jaime. Mmm. La, la H, pero es la-- primero va la J. J de Jaime, A de Alma. ¿Me hago entender? Sí, señor. Jota de Jaime. ¿Sí está bien? Sí. Sí. Ah. Okey... Okey. Gracias, Francesca, por- No le sabría decir qué pasó con la otra tarjeta que le mandaron temprano hoy. Parece que no usaron el correo de la oficina, usaron el de empleado personal. So, no sé si fue que o el del correo de la persona no salió o si hubo algún error, pero vamos a bajarlas de nuevo y así se la envío con el correo público de la oficina. Sí, gracias . ¿Y por qué no? No lo tengo acá. Y solo me falta una más para que sería la dental, digo, la de visión. Muchas gracias, Francesca. Sí. Por supuesto. Yo no... No, que . Gracias. Ok, en lo que le estoy mandando el correo, el mismo número que usted va a ver que estaría ahí para usted poder encontrar proveedores en el área para el plan de visión. Va también a ser el mismo número que utilizaría su oculista para verificar la cobertura una vez usted haga una cita. Claro, una pregunica, Francesca. Esos números que-- las tarjetas, eh, ¿viene en español? Porque yo poco hablo inglés, qué pena contigo. La información dentro de la tarjeta va a estar en inglés, pero lo demás del correo, donde va a estar la información, al igual que las páginas web, todo eso ya está en español. Sí, me refiero si llega algún número de teléfono ahí en esas tarjetas para llamar, me imagino, eh, no sabe si de pronto tienen traductor o hay español o solo inglés. Por favor, disculpe la molestia. No, no, mi amor, no hay molestia, para eso estamos. ¿Me dice cómo, así como llamó hoy a la compañía mía, si van a haber representante en español con ellos? Sí, exactamente. Supongamos, tú me envías la tarjeta de visión, hay un número de teléfono, yo llamo y hay la opción de in-- de español. Eh, no sé si la haya. Está allá. Ah, bueno. Muchas gracias, Francesca. Por supuesto. Déjeme ver. Ok, en mi sistema dice que se supone que ya salió. Puede chequear en la bandeja de entrada. Está supuesto a ser de info@benefinacard.com. Y estaría titulada Tarjeta Temporal. Sí. Visión, esa es de visión. Mmm... Y entonces, la otra que dice A, B, car con un A y al final, esa es la dental. Mira, dice así, con todo respeto, la que, la que acabo de llegar, dice: está el nombre de la empresa que te dije, eh, está mi nombre y abajo dice Visión, Visión Employee, ¿cierto? Sí, esa es la de Visión. O sea que falta la de la dental, ¿cierto? Sí, en ese mismo correo estaba supuesto a ver otro enlace que estaría titulado I de Iglesia, D de David, C de Casa, A, R, D de David y unos números. ¿Lo ve? No, solamente esta de esta nomás. Voy a vo- volver a salir. Espérate un momentico. Ok, porque si no también se la puedo mandar por separado, si no se la deja ver las dos. Sí, porque no creo que me la dej-- Ya miré. Ajá. Perdóneme. Ok, se le envió separada ahora, solamente la dental. Ok. Ahí está,

tardes. Sí, ahí llegó eso. La que tú dices, APL, American Public Life. Sí, señor. Ajá. Ese es la compañía del asegurante, el dueño de ese plan. So, cuando vaya a hacer un plan dental, si le preguntan que con quién tiene la cobertura, sería con ellos, con APL, American Public Life. Ya, ¿y lo mismo con visión con la otra, cierto? Sí, la de la otra se llama esa compañía MetLife. Sí, MetLife. Acá está el número de teléfono, ¿cierto? Así... Dice... No veo el número de teléfono. En la de visión, en el primer correo que recibió, va a haber uno que terminan en dieciocho, ocho, tres. Que sería la segunda, uno, dos-- la tercera oración en el correo, en el primero que le mandé. Sí, uno, ochocientos, seis, quince, dieciocho, ochenta y tres. Esa sí está bien, ¿cierto? Sí, señor. Ese es el número que usted llamaría para ver qué lugares en su área aceptan la cobertura, al igual que sería el número que usted le daría al oculista para verificar la cobertura. Con ese mismo número hago las dos? Ah, o sea, con el uno, ochocientos, seis, quince, hago lo que es visión y dental. Ahí mismo llamo, ¿cierto? No, mi amor, esa na más es la del de visión. El del dental sería el que termina en cero, cinco, dos, tres. Un momentico. Cero, cinco, dos, tres. Ay, Dios, no lo veo. No, no, disculpe. Lo tienen como el ocho, seis, cero, seis. Ocho, seis, cero, seis. Ah, ya lo vi. Uno, ochocientos, dos, cincuenta y seis, ochenta y seis, cero, seis. Ya lo tengo ahí, Francesca. Ya lo tengo. Entonces, te agradezco tu grande, valiosa información y te deseo, claro, la mejor tarde con la bendición de nuestro Señor Jesucristo. Muchas gracias, Francesca, por apoyarme, ¿oís? Por supuesto. Si tiene algún problema, ya sea el do-- el doctor dental o de visión, verificando cobertura o cualquier duda, todo lo que tiene que ver con la aseguranza, usted nos llamaría a nosotros y nosotros lo asistiríamos. Voy a hacer la llamada y-- me va. ¿Le parece bien? Entendido. Por supuesto. Vamos a estar abiertos lunes a viernes de ocho a M a ocho PM, el mismo tiempo que usted, porque usted está en tiempo este también. Sí, sí, estamos igual a la misma hora, ¿cierto? Sí, señor. Ay, Francesca, vos sos muy linda. Que Dios te bendiga, ¿oís? Gracias por tu gran apoyo. Que sigas prosperando porque eres una mujer muy eficiente. Gracias, señor. Un placer. Dios te bendiga, muy amable. Gracias. Gracias, igual. Que tenga buen día. Bye.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Estoy llamando a la planificación, mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_1: Muy buenas tardes, eh, eh, ¿con quién hablo? Habla con Jaime Cortés, ¿con quién tengo el honor de hablar?

Speaker speaker_0: Mi nombre es Francesca.

Speaker speaker_1: ¿Cómo está, Francesca? Hazme un favor, es que yo ya había llamado porque estoy afiliado, pero lo que pasa es que no, no me ha mandado nada a mi correo, no tengo carnet, yo hace días me afilié y solicito sacar unas citas, pero dijeron que me mandaban esa información al correo, pero hasta el momento no ha llegado nada. Hoy volví y llamé y me dicen que ya la habían enviado y no... Ya revisé mi correo y hablé con una muchacha que se llama Pe-Perla, qué pena. Pero entonces, ¿qué hago? Porque, pues, no sé cómo hacer, porque no tengo carnet, no tengo nada. Entonces, ¿en qué me puedes tú

asesorar o...? Gracias.

Speaker speaker_0: Sería haciendo lo mismo. La única diferencia es que si quiere yo me puedo quedar en el teléfono hasta que usted reciba el correo. Porque, lamentablemente, la única manera que tengo para mandarle a usted el carnet sería por correo electrónico.

Speaker speaker_1: Sí, pero como te comento, yo ya... Uy, yo hace días había llamado y me dijeron: "Sí, señor, ya, ya corrobore el correo", y lo corroboré y entonces no llegó nada. Y me dij-- inclusive me dijeron: "Ahí le va, ahí llegan unos números que es de dental y deeee, y de visión". Pero nunca ha llegado nada. Hoy llamé y tu compañera Perla me dijo que, queee ya me enviaba eso y que ya le llegaba porque no veía nada. Le dije: "Ah, bueno". Pero ya pasó rato y, y, y no, no sé nada. Entonces- Estoy llamando porq-- porque no sé, la... Pues yo hace poco me afilié y no sé cómo es el manejo de esta situación. Si aquí por este medio me dan citas odontológicas o me dan otro número. Es lo que quiero averiguar, Francesca, con todo respeto.

Speaker speaker_0: Nosotros simplemente somos administradores de la aseguranza médica, no somos los dueños de los planes. La compañía de aseguranza no somos nosotros. Lo único que le puedo asistir es la oferta que le hice al principio de la llamada, enviarle por el correo electrónico las tarjetas de nuevo y quedarme en la línea hasta que confirmemos que las lleguen. Lamentablemente, no tengo ningún otro recurso el cual le puedo asistir en su situación. Eso es lo único que le puedo ofrecer.

Speaker speaker_1: Listo. Esas tarjetas nunca llegan al domicilio, ¿cierto? ¿Solo por correo? Qué pena.

Speaker speaker_0: Correcto. Para mandárselas-

Speaker speaker_1: Porque yo-

Speaker speaker_0: Al domicilio durarían treinta días para llegar.

Speaker speaker_1: Claro, porque yo... Imagine, yo ya me afilié casi desde diciembre y mire, ya pasaron tres meses y no, no me ha llegado nada a la casa, ni correo ni nada de eso. Eso es muy preocupante porque pues me, me afilié con ese fin de que hubiera... Pues no es tu culpa, ¿no? Las personas encargadas del área administrativa de esa situación. Pero sí es un poco engorroso y incómodo que no hayan hecho enviar eso porque son treinta días. Entonces, no importa, ¿sí? Lo importante es poderse uno comunicar con ellos para sacar las citas odontológicas o de visión, eh, Francesca.

Speaker speaker_0: Ok, ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social y la agencia temporal con la que trabajas?

Speaker speaker_1: Tres ochenta y uno, mis, mis cuatro dígitos y con la empresa que trabajo te lo deletreo porque pues no hablo mucho inglés, entonces... T-H-T-- T-H-E, o sea, T de tetero, H-H de hotel, E de alma, T... Luego abajo dice... Te lo deletreo con todo respeto, dice: R de ratón, E de enano, S de saco, O de óscar, U de uva, R de ratón, C de saco, C de casa, perdón, y E de enano, que es... Pero no, un zafio, no, no, no lo puedo deletrear, qué pena.

Speaker speaker_0: No se preocupe. ¿Podría verificar su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que encontré la cuenta correcta, por favor?

Speaker speaker_1: Gracias. Dos diecisiete Stone Brook Boulevard, eh, número tres cuarenta y seis. Eh, código de área veintisiete ciento tres y mi fecha de nacimiento es 05/12/1962.

Speaker speaker_0: ¿Cómo me dijo que es el código postal, disculpe?

Speaker speaker_1: Veintisiete ciento tres.

Speaker speaker_0: Okey. Y el número tres cuatro seis es de una trailer, ¿correcto?

Speaker speaker_1: Sí, tres cuarenta y seis, sí, sí, exactamente.

Speaker speaker_0: Okey. Tengo que irme el número de contacto, es el mismo con el que me llamó, seis dos tres dos tres cero nueve uno cuatro cuatro.

Speaker speaker_1: Ese es, sí, señora. Gracias, Francesca.

Speaker speaker_0: Y por último, tengo su correo electrónico como su primera inicial. A, C de casa, O, R, P de Pedro, O, veinte veintidós, arroba gmail punto com.

Speaker speaker_1: Pero no es A, es J, J, A, Jacorpo. No... Tiene solo la A, qué pena. Discúlpeme.

Speaker speaker_0: No, sí la tiene. La H es inicial de Jaime.

Speaker speaker_1: Mmm. La, la H, pero es la-- primero va la J. J de Jaime, A de Alma. ¿Me hago entender?

Speaker speaker_0: Sí, señor.

Speaker speaker_1: Jota de Jaime. ¿Sí está bien? Sí.

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_1: Ah.

Speaker speaker_0: Okey... Okey.

Speaker speaker_1: Gracias, Francesca, por-

Speaker speaker_0: No le sabría decir qué pasó con la otra tarjeta que le mandaron temprano hoy. Parece que no usaron el correo de la oficina, usaron el de empleado personal. So, no sé si fue que o el del correo de la persona no salió o si hubo algún error, pero vamos a bajarlas de nuevo y así se la envío con el correo público de la oficina.

Speaker speaker_1: Sí, gracias. ¿Y por qué no? No lo tengo acá.

Speaker speaker_0: Y solo me falta una más para que sería la dental, digo, la de visión.

Speaker speaker_1: Muchas gracias, Francesca. Sí.

Speaker speaker_0: Por supuesto. Yo no...

Speaker speaker_1: No, que . Gracias.

Speaker speaker_0: Ok, en lo que le estoy mandando el correo, el mismo número que usted va a ver que estaría ahí para usted poder encontrar proveedores en el área para el plan de visión. Va también a ser el mismo número que utilizaría su oculista para verificar la cobertura una vez usted haga una cita.

Speaker speaker_1: Claro, una pregunica, Francesca. Esos números que-- las tarjetas, eh, ¿viene en español? Porque yo poco hablo inglés, qué pena contigo.

Speaker speaker_0: La información dentro de la tarjeta va a estar en inglés, pero lo demás del correo, donde va a estar la información, al igual que las páginas web, todo eso ya está en español.

Speaker speaker_1: Sí, me refiero si llega algún número de teléfono ahí en esas tarjetas para llamar, me imagino, eh, no sabe si de pronto tienen traductor o hay español o solo inglés. Por favor, disculpe la molestia.

Speaker speaker_0: No, no, mi amor, no hay molestia, para eso estamos. ¿Me dice cómo, así como llamó hoy a la compañía mía, si van a haber representante en español con ellos?

Speaker speaker_1: Sí, exactamente. Supongamos, tú me envías la tarjeta de visión, hay un número de teléfono, yo llamo y hay la opción de in-- de español. Eh, no sé si la haya.

Speaker speaker_0: Está allá.

Speaker speaker_1: Ah, bueno. Muchas gracias, Francesca.

Speaker speaker_0: Por supuesto. Déjeme ver. Ok, en mi sistema dice que se supone que ya salió. Puede chequear en la bandeja de entrada. Está supuesto a ser de info@benefinacard.com. Y estaría titulada Tarjeta Temporal.

Speaker speaker_1: Sí. Visión, esa es de visión. Mmm...

Speaker speaker_0: Y entonces, la otra que dice A, B, car con un A y al final, esa es la dental.

Speaker speaker_1: Mira, dice así, con todo respeto, la que, la que acabo de llegar, dice: está el nombre de la empresa que te dije, eh, está mi nombre y abajo dice Visión, Visión Employee, ¿cierto?

Speaker speaker_0: Sí, esa es la de Visión.

Speaker speaker_1: O sea que falta la de la dental, ¿cierto?

Speaker speaker_0: Sí, en ese mismo correo estaba supuesto a ver otro enlace que estaría titulado I de Iglesia, D de David, C de Casa, A, R, D de David y unos números. ¿Lo ve?

Speaker speaker_1: No, solamente esta de esta nomás. Voy a vo- volver a salir. Espérate un momentico.

Speaker speaker_0: Ok, porque si no también se la puedo mandar por separado, si no se la deja ver las dos.

Speaker speaker_1: Sí, porque no creo que me la dej-- Ya miré.

Speaker speaker_0: Ajá.

Speaker speaker_1: Perdóneme.

Speaker speaker_0: Ok, se le envió separada ahora, solamente la dental.

Speaker speaker_1: Ok. Ahí está, tardes. Sí, ahí llegó eso. La que tú dices, APL, American Public Life.

Speaker speaker_0: Sí, señor. Ajá. Ese es la compañía del asegurante, el dueño de ese plan. So, cuando vaya a hacer un plan dental, si le preguntan que con quién tiene la cobertura, sería con ellos, con APL, American Public Life.

Speaker speaker_1: Ya, ¿y lo mismo con visión con la otra, cierto?

Speaker speaker_0: Sí, la de la otra se llama esa compañía MetLife.

Speaker speaker_1: Sí, MetLife. Acá está el número de teléfono, ¿cierto? Así... Dice... No veo el número de teléfono.

Speaker speaker_0: En la de visión, en el primer correo que recibió, va a haber uno que terminan en dieciocho, ocho, tres. Que sería la segunda, uno, dos-- la tercera oración en el correo, en el primero que le mandé.

Speaker speaker_1: Sí, uno, ochocientos, seis, quince, dieciocho, ochenta y tres. Esa sí está bien, ¿cierto?

Speaker speaker_0: Sí, señor. Ese es el número que usted llamaría para ver qué lugares en su área aceptan la cobertura, al igual que sería el número que usted le daría al oculista para verificar la cobertura.

Speaker speaker_1: Con ese mismo número hago las dos? Ah, o sea, con el uno, ochocientos, seis, quince, hago lo que es visión y dental. Ahí mismo llamo, ¿cierto?

Speaker speaker_0: No, mi amor, esa no más es la del de visión. El del dental sería el que termina en cero, cinco, dos, tres.

Speaker speaker_1: Un momento. Cero, cinco, dos, tres. Ay, Dios, no lo veo.

Speaker speaker_0: No, no, disculpe. Lo tienen como el ocho, seis, cero, seis.

Speaker speaker_1: Ocho, seis, cero, seis. Ah, ya lo vi. Uno, ochocientos, dos, cincuenta y seis, ochenta y seis, cero, seis. Ya lo tengo ahí, Francesca. Ya lo tengo. Entonces, te agradezco tu grande, valiosa información y te deseo, claro, la mejor tarde con la bendición de nuestro Señor Jesucristo. Muchas gracias, Francesca, por apoyarme, ¿oís?

Speaker speaker_0: Por supuesto. Si tiene algún problema, ya sea el do-- el doctor dental o de visión, verificando cobertura o cualquier duda, todo lo que tiene que ver con la

aseguranza, usted nos llamaría a nosotros y nosotros lo asistiríamos.

Speaker speaker_1: Voy a hacer la llamada y-- me va. ¿Le parece bien?

Speaker speaker_0: Entendido. Por supuesto. Vamos a estar abiertos lunes a viernes de ocho a M a ocho PM, el mismo tiempo que usted, porque usted está en tiempo este también.

Speaker speaker_1: Sí, sí, estamos igual a la misma hora, ¿cierto?

Speaker speaker_0: Sí, señor.

Speaker speaker_1: Ay, Francesca, vos sos muy linda. Que Dios te bendiga, ¿oís? Gracias por tu gran apoyo. Que sigas prosperando porque eres una mujer muy eficiente.

Speaker speaker_0: Gracias, señor. Un placer.

Speaker speaker_1: Dios te bendiga, muy amable. Gracias.

Speaker speaker_0: Gracias, igual. Que tenga buen día.

Speaker speaker_1: Bye.