

## Transcript: Francesca

**Baez-5484322730852352-5925560491753472**

### Full Transcript

Hola, mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Ah... Hola, buen día . Mi nombre es, ah, Nelandi Alice yyy yo recibí esa tarjeta, pero yo tengo citas médicas. Yo quiero saber si esa tarjeta es comooo disponible, si yo no puedo ir-- si yo puedo ir en cualquier, ah, médico, por favor. ¿Con cuál agencia temporal trabaja? ¿Perdón? ¿Con cuál agencia temporal trabaja? Con la cosa personal, trabaja, no te... No te escucho bien, pienso. ¿Con cuál agencia temporal trabaja? ¡Oh! Yo trabajaba que en un-- con una agencia, pero... Ay, ay, ay, ay, ay. Am... Ah, ay, ay, ¿cuál es el nombre? Dame ver, dame ver, dame ver. Pero él me mandé en mi casa ahora. Yo no estoy trabajando ahora. Amor, tú estás llamando a administradores de aseguranza médica de agencias temporales. ¡Oh! Yo busco el nombre de la agencia para poder encontrar tu cuenta, para ver si todavía ese beneficio está activo y decirte que cubre. Y en eso no te puedo ayudar. Ah, ok. Ah, yo estaba trabajando con Workforce. Workforce. ¿Se sabe cuál es el nombre completo de la agencia? Sí, Workforce. ¿Workforce qué? Ah, Workforce, es el nombre, nada más eso. ¿Estás segura, mi amor? Porque es que ninguna de las agencias temporales con las que trabajamos solamente tienen Workforce. Todas tienen algo más, y es que de esas agencias tengo tres en total que tienen esa palabra, Workforce. Ocuparían aunque sea otra palabra más o ¿no te acuerdas de...? ¿Sabes que tiene esa tarjeta? Sí, yo sabe qué. No, ¿tienes la tarjeta contigo? Sí, ese ta-- yo lo tengo en mi mano ahora mismo. Ok, busque en esa tarjeta que ahí tiene que estar el nombre de la agencia temporal. Ah, porque yo vi dice noventa Degree Benefit. No, ese no sería. Noventa y tres Degree Benefit. ¿Ese no es? Ah... ¿Tiene cuatro... tiene cuatro cuadros en total? Sí, tiene uno, dos... Yes, tiene cuatro. Ok. De los cuadros que están a la izquierda debería de estar el nombre de la agencia. Yo vi-- hay uno que dice Focus. Mmm, Focus y hay otra que se dice... que es de farmacia, mi-- pero parece que no es. Todo es el número. No se preocupe, que si no me equivoco, tiene que ser Workforce Management. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Ah... Cinco... cinco, seis, seis, cero. ¿Y tu apellido? Alice. ¿Me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? 148 Ted Rick Street, Clark Green, PA, 18411 y mi fecha de nacimiento es 1/22/1982. Ok. Tengo el mejor número de comunicación, el mismo con el que llamaste terminando en ocho, nueve, cero, cero. Sí, sí. Y tengo tu correo electrónico como tu nombre y apellido, número dos uno arroba gmail punto com. Sí. Ok. La tarjeta es de un plan médico preventivo, al cual pediste ser inscrita con la agencia temporal. Ese plan te cubriría solamente los servicios preventivos, como tu físico, tu chequeo de deficiencia de hierro, el chequeo de la sangre-- la presión de la sangre. Ok. Tienes que tener en cuenta es que el plan sí te vendría bien-- las citas que te di, pero tiene un requisito de red. El requisito de red significa que hay una lista específica de cuáles son los doctores donde puedes ir para que la aseguranza cubra esos beneficios. ¡Ah! Ok, pe-porque yo tengo una cita, eh, el, el mes-- el 12 del me-- del mes que entra, pero es en

Geisinger. Yo quisiera saber si esa tarjeta califica. Y es pal gino-- ginecólogo. De servicios ginecólogos preventivos lo único que estaría cubriendo sería la detección de cáncer de mama, cáncer de cuello uterino, la de clamidia, sífilis-Y la mamografía. Pero tienes que asegurar-- ¿Dígame? Yo no puedo ir para esa cita, es mi primer cita. No te sabría decir, amor, tienes que asegurarte que ellos están dentro de la red. Ah, y para ver eso, ¿yo tengo que ponerlo en Alien Connect? ¿Cómo tengo que hacer para ver si está? Porque este es Geisinger. Yo le puedo enviar el número de teléfono y la página web deeee- Ah. La persona que tiene en la red de ese plan. Ah, ok. Ah, dame, dame el número, por favor. El número de teléfono es ochocientos... Ah, ok, dame un segundito, por favoor. Dame un segundo, por favor. Ochocientos... Cuatro, cinco, siete. Ochocientos... cuatro, siete... No, cuatro, cinco, siete. Cuatro, cinco, siete. Mm-hm. Uno, cuatro, cero, tres. ¿Uno-- uno, cuatro, cero, diez? Uno, cuatro... Uno, cuatro, cero, tres. Cero, tres. Déjame decírtelo otra vez. Ochocientos, cuatro, cinco, siete, uno, cuatro, cero, tres. Correcto. Okey. ¿Y yo puedo llamar a este número pa la-- pa la saber cuál servicio cubre? Eh, sí, lo único que tiene que tomar en cuenta es que nosotros no somos los dueños del plan. Hay ciertas preguntas que no le podemos responder, que tendríamos que transferirla al dueño del plan. Ok. Bueno, yo no entiendo, pero nada más yo quiero saber... Lo, la pregunta, bué- lo que pre-- la pregunta que voy a hacer es pa saber si yo puedo ir al doctor con ese, nada más. Yo entiendo, mi amor, pero como te he dicho varias veces en la llamada, tienes que primero asegurarte de que tu doctor está dentro de la red, al igual que tienes que asegurarte de que los servicios son preventivos. Si no, no te va a cubrir nada que no sea preventivo. Ok, ok. Gracias. Por supuesto, ¿alguna otra cosa en la cual la puedo asistir? No, nada más eso hice, sí está bien. Entendido, que tenga buen día. Igualmente. Adiós. Adiós, gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Hola, mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Ah... Hola, buen día . Mi nombre es, ah, Nelandi Alice yyy yo recibí esa tarjeta, pero yo tengo citas médicas. Yo quiero saber si esa tarjeta es comooo disponible, si yo no puedo ir-- si yo puedo ir en cualquier, ah, médico, por favor.

Speaker speaker\_0: ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: ¿Perdón?

Speaker speaker\_0: ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: Con la cosa personal, trabaja, no te... No te escucho bien, pienso.

Speaker speaker\_0: ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: ¡Oh! Yo trabajaba que en un-- con una agencia, pero... Ay, ay, ay, ay, ay. Am... Ah, ay, ay, ¿cuál es el nombre? Dame ver, dame ver, dame ver. Pero él me mandé en mi casa ahora. Yo no estoy trabajando ahora.

Speaker speaker\_0: Amor, tú estás llamando a administradores de seguridad médica de agencias temporales.

Speaker speaker\_1: ¡Oh!

Speaker speaker\_0: Yo busco el nombre de la agencia para poder encontrar tu cuenta, para ver si todavía ese beneficio está activo y decirte que cubre. Y en eso no te puedo ayudar.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Ah, yo estaba trabajando con Workforce. Workforce.

Speaker speaker\_0: ¿Se sabe cuál es el nombre completo de la agencia?

Speaker speaker\_1: Sí, Workforce.

Speaker speaker\_0: ¿Workforce qué?

Speaker speaker\_1: Ah, Workforce, es el nombre, nada más eso.

Speaker speaker\_0: ¿Estás segura, mi amor? Porque es que ninguna de las agencias temporales con las que trabajamos solamente tienen Workforce. Todas tienen algo más, y es que de esas agencias tengo tres en total que tienen esa palabra, Workforce. Ocuparían aunque sea otra palabra más o ¿no te acuerdas de...? ¿Sabes que tiene esa tarjeta?

Speaker speaker\_1: Sí, yo sé qué.

Speaker speaker\_0: No, ¿tienes la tarjeta contigo?

Speaker speaker\_1: Sí, ese ta-- yo lo tengo en mi mano ahora mismo.

Speaker speaker\_0: Ok, busque en esa tarjeta que ahí tiene que estar el nombre de la agencia temporal.

Speaker speaker\_1: Ah, porque yo vi dice noventa Degree Benefit.

Speaker speaker\_0: No, ese no sería.

Speaker speaker\_1: Noventa y tres Degree Benefit. ¿Ese no es? Ah...

Speaker speaker\_0: ¿Tiene cuatro... tiene cuatro cuadros en total?

Speaker speaker\_1: Sí, tiene uno, dos... Yes, tiene cuatro.

Speaker speaker\_0: Ok. De los cuadros que están a la izquierda debería de estar el nombre de la agencia.

Speaker speaker\_1: Yo vi-- hay uno que dice Focus. Mmm, Focus y hay otra que se dice... que es de farmacia, mi-- pero parece que no es. Todo es el número.

Speaker speaker\_0: No se preocupe, que si no me equivoco, tiene que ser Workforce Management. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Ah... Cinco... cinco, seis, seis, cero.

Speaker speaker\_0: ¿Y tu apellido?

Speaker speaker\_1: Alice.

Speaker speaker\_0: ¿Me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: 148 Ted Rick Street, Clark Green, PA, 18411 y mi fecha de nacimiento es 1/22/1982.

Speaker speaker\_0: Ok. Tengo el mejor número de comunicación, el mismo con el que llamaste terminando en ocho, nueve, cero, cero.

Speaker speaker\_1: Sí, sí.

Speaker speaker\_0: Y tengo tu correo electrónico como tu nombre y apellido, número dos uno arroba gmail punto com.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ok. La tarjeta es de un plan médico preventivo, al cual pediste ser inscrita con la agencia temporal. Ese plan te cubriría solamente los servicios preventivos, como tu físico, tu chequeo de deficiencia de hierro, el chequeo de la sangre-- la presión de la sangre.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Tienes que tener en cuenta es que el plan sí te vendría bien-- las citas que te di, pero tiene un requisito de red. El requisito de red significa que hay una lista específica de cuáles son los doctores donde puedes ir para que la aseguranza cubra esos beneficios.

Speaker speaker\_1: ¡Ah! Ok, pe-porque yo tengo una cita, eh, el, el mes-- el 12 del me-- del mes que entra, pero es en Geisinger. Yo quisiera saber si esa tarjeta califica. Y es pal gino-- ginecólogo.

Speaker speaker\_0: De servicios ginecólogos preventivos lo único que estaría cubriendo sería la detección de cáncer de mama, cáncer de cuello uterino, la de clamidia, sífilis-Y la mamografía. Pero tienes que asegurar-- ¿Dígame?

Speaker speaker\_1: Yo no puedo ir para esa cita, es mi primer cita.

Speaker speaker\_0: No te sabría decir, amor, tienes que asegurarte que ellos están dentro de la red.

Speaker speaker\_1: Ah, y para ver eso, ¿yo tengo que ponerlo en Alien Connect? ¿Cómo tengo que hacer para ver si está? Porque este es Geisinger.

Speaker speaker\_0: Yo le puedo enviar el número de teléfono y la página web deeee-

Speaker speaker\_1: Ah.

Speaker speaker\_0: La persona que tiene en la red de ese plan.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Ah, dame, dame el número, por favor.

Speaker speaker\_0: El número de teléfono es ochocientos...

Speaker speaker\_1: Ah, ok, dame un segundito, por favoor. Dame un segundo, por favor. Ochocientos...

Speaker speaker\_0: Cuatro, cinco, siete.

Speaker speaker\_1: Ochocientos... cuatro, siete...

Speaker speaker\_0: No, cuatro, cinco, siete.

Speaker speaker\_1: Cuatro, cinco, siete. Mm-hm.

Speaker speaker\_0: Uno, cuatro, cero, tres.

Speaker speaker\_1: ¿Uno-- uno, cuatro, cero, diez?

Speaker speaker\_0: Uno, cuatro... Uno, cuatro, cero, tres.

Speaker speaker\_1: Cero, tres. Déjame decírtelo otra vez. Ochocientos, cuatro, cinco, siete, uno, cuatro, cero, tres.

Speaker speaker\_0: Correcto.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y yo puedo llamar a este número pa la-- pa la saber cuál servicio cubre?

Speaker speaker\_0: Eh, sí, lo único que tiene que tomar en cuenta es que nosotros no somos los dueños del plan. Hay ciertas preguntas que no le podemos responder, que tendríamos que transferirla al dueño del plan.

Speaker speaker\_1: Ok. Bueno, yo no entiendo, pero nada más yo quiero saber... Lo, la pregunta, bué- lo que pre-- la pregunta que voy a hacer es pa saber si yo puedo ir al doctor con ese, nada más.

Speaker speaker\_0: Yo entiendo, mi amor, pero como te he dicho varias veces en la llamada, tienes que primero asegurarte de que tu doctor está dentro de la red, al igual que tienes que asegurarte de que los servicios son preventivos. Si no, no te va a cubrir nada que no sea preventivo.

Speaker speaker\_1: Ok, ok. Gracias.

Speaker speaker\_0: Por supuesto, ¿alguna otra cosa en la cual la puedo asistir?

Speaker speaker\_1: No, nada más eso hice, sí está bien.

Speaker speaker\_0: Entendido, que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente.

Speaker speaker\_0: Adiós.

Speaker speaker\_1: Adiós, gracias.