

Transcript: Franchesca

Baez-5628929781317632-6334129152245760

Full Transcript

Gracias por llamar a , mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Francesca, mi nombre es Catherine. Ayer yo llamé porque yo no tengo, ah, tarjeta deee ustedes. La muchacha me chequeó y me dijo que sí, que yooo... este, soy parte de, de, de la red de ustedes. Yyy, em, me dijo que me lo iban mandar por email, pero verifiqué y nooo-- y no me llegó nada. Entonces, ahora estoy tratando de ir aaa hacerme mis lentes, mis, mis espejuelos, y me están preguntando que qué plan médico tengo y yooo no sé ni tan siquiera el nombre . No sé si me puedes ayudar con esto, si me lo puedes enviar otra vez... Por supuesto, me gustaría clarificar, señora, que nosotros no tenemos ninguna red, solamente somos un administrador de seguridad. La cobertura no es con nosotros, son planes que su agencia temporal ofrece y nosotros no somos dueños de ninguno. ¿Con cuál agencia temporal trabaja? Clinical... Staffing. ¿Cuáles son los últimos... cuatro dígitos del Seguro Social? Cero, cuatro, cero, ocho. ¿Y el apellido? Vega. Para asegurarnos de encontrar la cuenta correcta, ¿podría verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor? Treinta y uno de marzo del 73. La dirección, diez, ocho, siete, uno, ????? Drive, Guaymama, Florida, tres, tres, cinco, nueve, ocho. Tenemos un número de comunicación como el siete, ocho, siete, tres, cuatro, dos, siete, seis, siete, cero, el mismo con el que llamó hoy. Sí. Y tenemos su correo electrónico como vegacatherine at hotmail punto com. Sí, entonces, pero no me llegó nada, no sé si es que está mal, eh, l-- mal, mal escrito el nombre Catherine, no sé. Está como v de Víctor, e, g, a, c de casa, a, t, h de Héctor, e, r, i de iglesia, n, e a hotmail punto com. Sí, ese mismo es, pero no-- no recibí nada. Vega Catherine, así mismo como es mi nombre, arroba hotmail. No sé si usted quiera dar otro email. ??? Lo único vendría siendo que en el sistema mío no aparece como que lo que le enviaron fue... las copias de su tarjeta. Aquí lo que aparece es que lo que le enviaron a usted fue una letra de cobertura. No sé de dónde fue que le sacaron las tarjetas para enviársela. Lo que puedo hacer es ponerla en una breve espera, descargarlas y enviársela del correo electrónico de la oficina. Ok, pero, eeh, ¿y te-- y te puedo cambiar el email o no? Si quieres los puedes cambiar, pero no creo que el email haya sido el problema. Oh, lo que pasa es que, eh, como voy a entrar ahora al médico, no ten-- el único email que tengo registrado en mi celular es otro que no es ese que te di. Entiendo, por eso le dije que puede cambiar el correo, pero no creo que el correo haya sido el problema por el cual no recibió las cartas anteriores. Ok . ¿Y-y cuál tú crees que fue el problema que no lo recibí? ¿Que no lo enviaron? Mi amor, no sé si me estás entendiendo. Te estoy diciendo que lo puedo cambiar, pero que el problema no fue el email. Eso es simplemente lo que te estoy diciendo. O sea, no te estoy diciendo- Que no te puedo poner un email nuevo, solamente te estoy verificando que el problema no es tu email. Ok, está bien. Yo quiero que me lo cambies porque es el único que yo tengo acceso en mi celular. Pero te pregunto ¿por qué no recibí entonces lo que yo pedí ayer? No te sabría decir porque parece

que no usaron el correo electrónico de la oficina. Es posible que usaran uno personal de empleado, dado a que no está en esa página. En el correo que usted usa- No se encuentra ahí copia de que te hayan enviado un correo a ti ayer. Lo único que aparece que te enviaron fue una letra de cobertura. Ajá. Ok, está bien. Entonces, es el mismo email, vega catherine, pero voy a cambiar que es cincuenta y nueve arroba yahoo punto com, que ese es el que tengo acceso a mi celular para enseñárselo a la muchacha del doctor. Entonces, sería vega catherine cinco nueve arroba yahoo punto com, ¿correcto? Sí, sí, correcto. Ok. La voy a poner en breve espera en lo que descargo las tarjetas, ¿ok? Gracias, gracias. Por supuesto. Un momento, por favor. ¿Le hago esperar, señora Vega? Sí. Le acabo de mandar tres enlaces PDF que vendría siendo el del plan médico VIP Classic, el del dental y también la de visión. La única que no pude bajar fue la preventiva, a la cual le voy a enviar un correo a la oficina del frente para que la busquen. Ok, gracias. Te lo agradezco. Por supuesto. Me dijo que usted va a ir, a ir al doctor de la visión, ¿verdad? Sí. Ok. Cuando vaya allá y traten de verificar su cobertura- Ajá. Un número específico que ellos tienen que llamar para poder verificarla. Sí, tiene un papel con ese número y los pasos. Ok, déjeme buscar un papel. Ok, ya lo tengo. Ah, ok. So, ellos van a llamar al número ochocientos... Ajá. Seis, uno, cinco... Seis, uno, cinco... Uno, ocho, ocho, tres... Uno, ocho, ocho, tres... Entonces, el sistema automático le va a pedir que pongan un número telefónico, que vendría siendo el siete, siete, cero... Ajá. Dos, cinco, dos... Ajá. Uno, nueve, nueve, nueve. Ok. Y después van a presionar el número uno para que le dé la información o si no, su número de miembro, el ID de miembro suyo. Mmm, hmm. Y después le va a pedir que entre en su número social y el número-- el signo del número. Mi número social, el m-- el mío. Ajá. Y después le van a dar al signo de número. Ajá. Y ahí ya el sistema automático confirmará su primer nombre y apellido. Ellos lo confirmarían y después le diría que usted está activa en el estado de su cobertura. Ok. Confirman, la activo, ok. Me los llevo por si acaso. ¿Y cómo se llama el, el, el, la, lo de la visión? Por si acaso me preguntan. La compañía con quien usted tiene la cobertura de visión se llama MetLife. MetLife. Ok, por si acaso ellos me van a preguntar y me van a decir si ellos lo toman o no, ¿verdad? Correcto, sí. Ese es el dueño de... el plan de por sí. Entonces, la cobertura usted la tiene con su empleador, pero el dueño del plan viene siendo MetLife. Ok. MetLife. Ok, está bien. Le agradezco mucho su ayuda. Por supuesto, un placer. ¿Alguna otra cosa en la cual le pueda asistir? No, ya vi que tengo... Tengo eso en mi email. Tengo la tarjeta en el email. Perfecto. Espero que tenga buen día y gracias por llamar a Benefits in Your Card. Si tiene cualquier problema mientras está en su cita, puede darnos una llamada para atrás. Gracias, querida. No hay de qué. Bye.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias por llamar a , mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_1: Francesca, mi nombre es Catherine. Ayer yo llamé porque yo no tengo, ah, tarjeta deee ustedes. La muchacha me chequeó y me dijo que sí, que yooo... este, soy parte de, de, de la red de ustedes. Yyy, em, me dijo que me lo iban mandar por email, pero verifiqué y nooo-- y no me llegó nada. Entonces, ahora estoy tratando de ir aaa hacerme mis lentes, mis, mis espejuelos, y me están preguntando que qué plan médico tengo y yooo no sé

ni tan siquiera el nombre . No sé si me puedes ayudar con esto, si me lo puedes enviar otra vez...

Speaker speaker_0: Por supuesto, me gustaría clarificar, señora, que nosotros no tenemos ninguna red, solamente somos un administrador de aseguranza. La cobertura no es con nosotros, son planes que su agencia temporal ofrece y nosotros no somos dueños de ninguno. ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker_1: Clinical... Staffing.

Speaker speaker_0: ¿Cuáles son los últimos... cuatro dígitos del Seguro Social?

Speaker speaker_1: Cero, cuatro, cero, ocho.

Speaker speaker_0: ¿Y el apellido?

Speaker speaker_1: Vega.

Speaker speaker_0: Para asegurarnos de encontrar la cuenta correcta, ¿podría verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker_1: Treinta y uno de marzo del 73. La dirección, diez, ocho, siete, uno, ????? Drive, Guaymama, Florida, tres, tres, cinco, nueve, ocho.

Speaker speaker_0: Tenemos un número de comunicación como el siete, ocho, siete, tres, cuatro, dos, siete, seis, siete, cero, el mismo con el que llamé hoy.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Y tenemos su correo electrónico como vegacatherine at hotmail punto com.

Speaker speaker_1: Sí, entonces, pero no me llegó nada, no sé si es que está mal, eh, I-- mal, mal escrito el nombre Catherine, no sé.

Speaker speaker_0: Está como v de Víctor, e, g, a, c de casa, a, t, h de Héctor, e, r, i de iglesia, n, e a hotmail punto com.

Speaker speaker_1: Sí, ese mismo es, pero no-- no recibí nada. Vega Catherine, así mismo como es mi nombre, arroba hotmail. No sé si usted quiera dar otro email. ???

Speaker speaker_0: Lo único vendría siendo que en el sistema mío no aparece como que lo que le enviaron fue... las copias de su tarjeta. Aquí lo que aparece es que lo que le enviaron a usted fue una letra de cobertura. No sé de dónde fue que le sacaron las tarjetas para enviársela. Lo que puedo hacer es ponerla en una breve espera, descargarlas y enviársela del correo electrónico de la oficina.

Speaker speaker_1: Ok, pero, eeh, ¿y te-- y te puedo cambiar el email o no?

Speaker speaker_0: Si quieres los puedes cambiar, pero no creo que el email haya sido el problema.

Speaker speaker_1: Oh, lo que pasa es que, eh, como voy a entrar ahora al médico, no tengo el único email que tengo registrado en mi celular es otro que no es ese que te di.

Speaker speaker_0: Entiendo, por eso le dije que puede cambiar el correo, pero no creo que el correo haya sido el problema por el cual no recibió las cartas anteriores.

Speaker speaker_1: Ok . ¿Y-y cuál tú crees que fue el problema que no lo recibí? ¿Que no lo enviaron?

Speaker speaker_0: Mi amor, no sé si me estás entendiendo. Te estoy diciendo que lo puedo cambiar, pero que el problema no fue el email. Eso es simplemente lo que te estoy diciendo. O sea, no te estoy diciendo- Que no te puedo poner un email nuevo, solamente te estoy verificando que el problema no es tu email.

Speaker speaker_1: Ok, está bien. Yo quiero que me lo cambies porque es el único que yo tengo acceso en mi celular. Pero te pregunto ¿por qué no recibí entonces lo que yo pedí ayer?

Speaker speaker_0: No te sabría decir porque parece que no usaron el correo electrónico de la oficina. Es posible que usaran uno personal de empleado, dado a que no está en esa página. En el correo que usted usa- No se encuentra ahí copia de que te hayan enviado un correo a ti ayer. Lo único que aparece que te enviaron fue una letra de cobertura.

Speaker speaker_1: Ajá. Ok, está bien. Entonces, es el mismo email, vega catherine, pero voy a cambiar que es cincuenta y nueve arroba yahoo punto com, que ese es el que tengo acceso a mi celular para enseñárselo a la muchacha del doctor.

Speaker speaker_0: Entonces, sería vega catherine cinco nueve arroba yahoo punto com, ¿correcto?

Speaker speaker_1: Sí, sí, correcto.

Speaker speaker_0: Ok . La voy a poner en breve espera en lo que descargo las tarjetas, ¿ok?

Speaker speaker_1: Gracias, gracias.

Speaker speaker_0: Por supuesto. Un momento, por favor. ¿Le hago esperar, señora Vega?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Le acabo de mandar tres enlaces PDF que vendría siendo el del plan médico VIP Classic, el del dental y también la de visión. La única que no pude bajar fue la preventiva, a la cual le voy a enviar un correo a la oficina del frente para que la busquen.

Speaker speaker_1: Ok, gracias. Te lo agradezco.

Speaker speaker_0: Por supuesto. Me dijo que usted va a ir, a ir al doctor de la visión, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Ok. Cuando vaya allá y traten de verificar su cobertura-

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Un número específico que ellos tienen que llamar para poder verificarla. Sí, tiene un papel con ese número y los pasos.

Speaker speaker_1: Ok, déjeme buscar un papel. Ok, ya lo tengo.

Speaker speaker_0: Ah, ok. So, ellos van a llamar al número ochocientos...

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Seis, uno, cinco...

Speaker speaker_1: Seis, uno, cinco...

Speaker speaker_0: Uno, ocho, ocho, tres...

Speaker speaker_1: Uno, ocho, ocho, tres...

Speaker speaker_0: Entonces, el sistema automático le va a pedir que pongan un número telefónico, que vendría siendo el siete, siete, cero...

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Dos, cinco, dos...

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Uno, nueve, nueve, nueve.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: Y después van a presionar el número uno para que le dé la información o si no, su número de miembro, el ID de miembro suyo.

Speaker speaker_1: Mmm, hmm.

Speaker speaker_0: Y después le va a pedir que entre en su número social y el número-- el signo del número.

Speaker speaker_1: Mi número social, el m-- el mío.

Speaker speaker_0: Ajá. Y después le van a dar al signo de número.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Y ahí ya el sistema automático confirmará su primer nombre y apellido. Ellos lo confirmarían y después le diría que usted está activa en el estado de su cobertura.

Speaker speaker_1: Ok. Confirman, la activo, ok. Me los llevo por si acaso. ¿Y cómo se llama el, el, el, el, la, lo de la visión? Por si acaso me preguntan.

Speaker speaker_0: La compañía con quien usted tiene la cobertura de visión se llama MetLife.

Speaker speaker_1: MetLife. Ok, por si acaso ellos me van a preguntar y me van a decir si ellos lo toman o no, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Correcto, sí. Ese es el dueño de... el plan de por sí. Entonces, la cobertura usted la tiene con su empleador, pero el dueño del plan viene siendo MetLife.

Speaker speaker_1: Ok. MetLife. Ok, está bien. Le agradezco mucho su ayuda.

Speaker speaker_0: Por supuesto, un placer. ¿Alguna otra cosa en la cual le pueda asistir?

Speaker speaker_1: No, ya vi que tengo... Tengo eso en mi email. Tengo la tarjeta en el email.

Speaker speaker_0: Perfecto. Espero que tenga buen día y gracias por llamar a Benefits in Your Card. Si tiene cualquier problema mientras está en su cita, puede darnos una llamada para atrás.

Speaker speaker_1: Gracias, querida.

Speaker speaker_0: No hay de qué. Bye.