

## **Transcript: Franchesca**

**Baez-5653540228481024-4652926161829888**

### **Full Transcript**

Franchesca, ¿cómo le puedo asis--? Hola, ¿cómo estás? Mira, estoy llamando, eh, para verificar porque el día viernes yo mandé una planilla de uno de los empleados de nosotros, ah, para hacer un cambio en, en su, en su coverage. Entonces, quería ver si realmente se había hecho el cambio o si lo habían recibido. Qué pena, lamentablemente la oficina del frente es quien se encarga en procesar esas cosas. Yo no tendría acceso de ver si está en su procedimiento o si ha sido aceptado. Puedo chequear la cuenta para ver si le han hecho alguna actualización, pero no le puedo verificar si recibimos o no el documento, dado a que nosotros, los agentes en el teléfono, no tenemos acceso a ese buzón. Oook, ok. Bueno, si pudiéramos, por favor, revisar con el-- ¿qué necesitas? ¿El número de social? No, ¿cuál es el primer nombre y apellido de ese empleado? Es, ah, María Arana. ¿Y con cuál agencia temporal? Eh, OnTrack Staffing. Fecha de nacimiento: enero 17 de 2002. Señora, ¿me escucha? ¿Aló? ¿Me estás escuchando tú? ¿Me escuchas? Ahora sí la escucho. ¿Aló? Sí, la es-- Sí, la escucho ahora. ¿Me escucha? Sí, sí te escucho, mi amor. Sí, estaba verificando la fecha de nacimiento de esta persona es enero 17 de 2002. Sí, señora. Sí. Eh, pregunta: ¿por qué mandan un documento para hacer cambio? Eh, la persona en el momento no seleccionó ninguno de las opciones y ella... pues, quería tomar el dental y el vision, y entonces por eso se envió el documento. Ok, este miembro no tiene ninguna restricción, todavía está en su papel elegible. En el tiempo de los treinta días elegibles, ella puede hacer cualquier cambio que quiera sin necesidad de ningún documento. Ella simplemente tendría que llamar a mi oficina para poder hacer ese cambio. Específicamente hablando, ella viene teniendo hasta abril 23. Ella puede hacer cualquier cambio que quiera sin necesitar ningún documento hasta abril 23. Oookey, ok, perfecto. Entonces, yo le voy a dar a ella el número para que llame directamente. ¿Okay? Porque cuando-- si hace su cambio, ¿cuándo, cuándo ella, eh, efectivaría su póliza para eso? Todos los cambios se toman entre siete a diez días laborales para que sean procesados. Oook. So, vendría siendo como unas dos, tres semanas para que ese cambio se refleje. Oook, perfecto. Está bien, está bien. Bueno, muchísimas gracias, ¿ok? No hay de qué, corazón. ¿Cómo es su nombre? Disculpa. Yo soy la onsite del, de la empresa. Sí, corazón, así ocupo tu nombre para la nota, como entrar a la cuenta del miembro, si eres tan amable. María Tejero. Muchísimas gracias, señora Tejero. Bueno, que tenga buen día, mi amor. Entendido. Eh, nosotros lo podemos hacer este cambio al miembro cuando quieran, que puedan llamar con las horas de la oficina de ocho AM a ocho PM, tiempo oeste, pero este viernes estaríamos cerrados por el día festivo. Oook, mi amor. Ok, está bien. Muchísimas gracias. No hay de qué. Un placer. Que tenga buen día. Buen día. Hasta luego.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Franchesca, ¿cómo le puedo asis--?

Speaker speaker\_1: Hola, ¿cómo estás? Mira, estoy llamando, eh, para verificar porque el día viernes yo mandé una planilla de uno de los empleados de nosotros, ah, para hacer un cambio en, en su, en su coverage. Entonces, quería ver si realmente se había hecho el cambio o si lo habían recibido.

Speaker speaker\_0: Qué pena, lamentablemente la oficina del frente es quien se encarga en procesar esas cosas. Yo no tendría acceso de ver si está en su procedimiento o si ha sido aceptado. Puedo chequear la cuenta para ver si le han hecho alguna actualización, pero no le puedo verificar si recibimos o no el documento, dado a que nosotros, los agentes en el teléfono, no tenemos acceso a ese buzón.

Speaker speaker\_1: Oook, ok. Bueno, si pudiéramos, por favor, revisar con el-- ¿qué necesitas? ¿El número de social?

Speaker speaker\_0: No, ¿cuál es el primer nombre y apellido de ese empleado?

Speaker speaker\_1: Es, ah, María Arana.

Speaker speaker\_0: ¿Y con cuál agencia temporal?

Speaker speaker\_1: Eh, OnTrack Staffing.

Speaker speaker\_0: Fecha de nacimiento: enero 17 de 2002. Señora, ¿me escucha? ¿Aló?

Speaker speaker\_1: ¿Me estás escuchando tú? ¿Me escuchas?

Speaker speaker\_0: Ahora sí la escucho.

Speaker speaker\_1: ¿Aló?

Speaker speaker\_0: Sí, la es-- Sí, la escucho ahora. ¿Me escucha?

Speaker speaker\_1: Sí, sí te escucho, mi amor.

Speaker speaker\_0: Sí, estaba verificando la fecha de nacimiento de esta persona es enero 17 de 2002.

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Sí.

Speaker speaker\_0: Eh, pregunta: ¿por qué mandan un documento para hacer cambio?

Speaker speaker\_1: Eh, la persona en el momento no seleccionó ninguno de las opciones y ella... pues, quería tomar el dental y el vision, y entonces por eso se envió el documento.

Speaker speaker\_0: Ok, este miembro no tiene ninguna restricción, todavía está en su papel elegible. En el tiempo de los treinta días elegibles, ella puede hacer cualquier cambio que quiera sin necesidad de ningún documento. Ella simplemente tendría que llamar a mi oficina para poder hacer ese cambio. Específicamente hablando, ella viene teniendo hasta abril 23. Ella puede hacer cualquier cambio que quiera sin necesitar ningún documento hasta abril 23.

Speaker speaker\_1: Oookey, ok, perfecto. Entonces, yo le voy a dar a ella el número para que llame directamente. ¿Okay? Porque cuando-- si hace su cambio, ¿cuándo, cuándo ella, eh, efectivaría su póliza para eso?

Speaker speaker\_0: Todos los cambios se toman entre siete a diez días laborales para que sean procesados.

Speaker speaker\_1: Oook.

Speaker speaker\_0: So, vendría siendo como unas dos, tres semanas para que ese cambio se refleje.

Speaker speaker\_1: Oook, perfecto. Está bien, está bien. Bueno, muchísimas gracias, ¿ok?

Speaker speaker\_0: No hay de qué, corazón. ¿Cómo es su nombre? Disculpa.

Speaker speaker\_1: Yo soy la onsite del, de la empresa.

Speaker speaker\_0: Sí, corazón, así ocupo tu nombre para la nota, como entrar a la cuenta del miembro, si eres tan amable.

Speaker speaker\_1: María Tejero.

Speaker speaker\_0: Muchísimas gracias, señora Tejero.

Speaker speaker\_1: Bueno, que tenga buen día, mi amor.

Speaker speaker\_0: Entendido. Eh, nosotros lo podemos hacer este cambio al miembro cuando quieran, que puedan llamar con las horas de la oficina de ocho AM a ocho PM, tiempo oeste, pero este viernes estaríamos cerrados por el día festivo.

Speaker speaker\_1: Oook, mi amor. Ok, está bien. Muchísimas gracias.

Speaker speaker\_0: No hay de qué. Un placer. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Buen día. Hasta luego.