

## Transcript: Franchesca

**Baez-5823735600726016-4796666112589824**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamarnos a Benefiting Care. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Hola, buenas. Eh, le habla Starlin. El motivo de mi llamada sería para, eh, para verificar el estado de un reclamo. Ok. ¿El reclamo sería suyo o sería de un, un paciente? Sería de un paciente. Yo le estoy llamando desde el facility, que sería, em, Specialty Clinic doscientos uno. Me dijo Specialty Clinic doscientos uno. ¿Correcto? Correcto. ¿Y qué me dijo que era su primer nombre? Por favor. Sería Star. Se escribe S de Sara, T de Tatiana, A de Ana, R de Rodolfo. ¿Cuál es el primer nombre y apellido del paciente de quien está llamando? Sería Sara Clasen. Se escribe el apellido: C de Casa, L de Livirio, A de Ana, S de Sara, S de Sara, E de, de, eh... envío, N de Nicole. ¿Y Sara tiene la H al final o solamente S-A-R-A? Eeeh... S-A-R-A. ¿Podría verificar la fecha de nacimiento de esa paciente, por favor? Claro, sería 28 de agosto de 1980. ¿Y los servicios que ella tuvo durante este reclamo fueron de servicios dentales, visión o médicos? Eh, médicos. ¿Qué día fue que le dieron esos servicios? Fueron para la fecha... el 6 de noviembre del 2024. Durante el 6 de noviembre de 2024, la paciente no tuvo cobertura. Ah, ok. No tuvo cobertura... ¿Cuándo se venció el plan de ella? Veamos... Parece que fue octubre 27 el último día que estuvo activo. Octubre 27. Al igual que ese fue también el último día cuando la cobertura se terminó. Ok, perfecto. Eh, vamos a ver, un momento... ¿Para este claim hay algún número? No, porque es que nosotros somos los administradores de la aseguradora. Ah, ok, ok, entiendo. Ahora una pregunta, en ese reclamo, en el claim, ¿usted tiene el número de...? Digo, ¿el nombre de American Public Life o le aparece el nombre de 90 Degree? Eh, American Public Life. Ah, ok. Si necesitaba el número de, del reclamo, tendría que hablar con ellos. Yo le puedo dar el número y transferirlo. Ah, no, no, eh, está bien así, no, no pasa nada. Eeeh... Disculpa, ¿cuál sería...? Eh, ¿me puedes deletrear tu nombre, por favor? Por supuesto. F de Fernando. Ajá. R de Ramón. Ajá. A de Ana. Ajá. N de Nancy. Ajá. C de Casa. Ajá. J de Hotel. Ok. E de Elefante. Ajá. S de Sara. Ajá. C de Casa y A de Ana. Ok, perfecto. Y la inicial de su apellido, ¿cuál sería? B de Bernardo. B de Bernardo. Ok, perfecto. Eh, para anotar aquí y documentar el caso, eh, ¿cuál sería el número de referencia de esta llamada? Serían mis iniciales, F.B.. Ajá. 12-17-20-24. 12-17-20-24. Perfecto. Bueno, ya tengo anotada por acá la información. Entonces, solamente para confirmar una última vez que todo esté bien escrito, eh, la paciente no tuvo cobertura y, bueno, eh, básicamente se venció el, el 27 de octubre y ese fue la fecha final. Correcto. Sí, señor. Ah, ok, perfecto. Sí, muchísimas gracias, eh, por su ayuda. Espero que tenga muy bonito día. Gracias, igual a usted. Que tenga muy buen día. Bueno, hasta luego. Adiós.

### Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored o recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Gracias por llamarnos a Benefiting Care. Mi nombre es Francesca.  
¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, buenas. Eh, le habla Starlin. El motivo de mi llamada sería para, eh, para verificar el estado de un reclamo.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿El reclamo sería suyo o sería de un, un paciente?

Speaker speaker\_2: Sería de un paciente. Yo le estoy llamando desde el facility, que sería, em, Specialty Clinic doscientos uno.

Speaker speaker\_1: Me dijo Specialty Clinic doscientos uno. ¿Correcto?

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: ¿Y qué me dijo que era su primer nombre? Por favor.

Speaker speaker\_2: Sería Star. Se escribe S de Sara, T de Tatiana, A de Ana, R de Rodolfo.

Speaker speaker\_1: ¿Cuál es el primer nombre y apellido del paciente de quien está llamando?

Speaker speaker\_2: Sería Sara Clasen. Se escribe el apellido: C de Casa, L de Livirio, A de Ana, S de Sara, S de Sara, E de, de, eh... envío, N de Nicole.

Speaker speaker\_1: ¿Y Sara tiene la H al final o solamente S-A-R-A?

Speaker speaker\_2: Eeeh... S-A-R-A.

Speaker speaker\_1: ¿Podría verificar la fecha de nacimiento de esa paciente, por favor?

Speaker speaker\_2: Claro, sería 28 de agosto de 1980.

Speaker speaker\_1: ¿Y los servicios que ella tuvo durante este reclamo fueron de servicios dentales, visión o médicos?

Speaker speaker\_2: Eh, médicos.

Speaker speaker\_1: ¿Qué día fue que le dieron esos servicios?

Speaker speaker\_2: Fueron para la fecha... el 6 de noviembre del 2024.

Speaker speaker\_1: Durante el 6 de noviembre de 2024, la paciente no tuvo cobertura.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. No tuvo cobertura... ¿Cuándo se venció el plan de ella?

Speaker speaker\_1: Veamos... Parece que fue octubre 27 el último día que estuvo activo.

Speaker speaker\_2: Octubre 27.

Speaker speaker\_1: Al igual que ese fue también el último día cuando la cobertura se terminó.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto. Eh, vamos a ver, un momento... ¿Para este claim hay algún número?

Speaker speaker\_1: No, porque es que nosotros somos los administradores de la aseguranza.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, ok, entiendo.

Speaker speaker\_1: Ahora una pregunta, en ese reclamo, en el claim, ¿usted tiene el número de...? Digo, ¿el nombre de American Public Life o le aparece el nombre de 90 Degree?

Speaker speaker\_2: Eh, American Public Life.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Si necesitaba el número de, del reclamo, tendría que hablar con ellos. Yo le puedo dar el número y transferirlo.

Speaker speaker\_2: Ah, no, no, eh, está bien así, no, no pasa nada. Eeeh... Disculpa, ¿cuál sería...? Eh, ¿me puedes deletrear tu nombre, por favor?

Speaker speaker\_1: Por supuesto. F de Fernando.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: R de Ramón.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: A de Ana.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: N de Nancy.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: C de Casa.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: J de Hotel.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: E de Elefante.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: S de Sara.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: C de Casa y A de Ana.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto. Y la inicial de su apellido, ¿cuál sería?

Speaker speaker\_1: B de Bernardo.

Speaker speaker\_2: B de Bernardo. Ok, perfecto. Eh, para anotar aquí y documentar el caso, eh, ¿cuál sería el número de referencia de esta llamada?

Speaker speaker\_1: Serían mis iniciales, F.B..

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: 12-17-20-24.

Speaker speaker\_2: 12-17-20-24. Perfecto. Bueno, ya tengo anotada por acá la información. Entonces, solamente para confirmar una última vez que todo esté bien escrito, eh, la paciente no tuvo cobertura y, bueno, eh, básicamente se venció el, el 27 de octubre y ese fue la fecha final.

Speaker speaker\_1: Correcto. Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, perfecto. Sí, muchísimas gracias, eh, por su ayuda. Espero que tenga muy bonito día.

Speaker speaker\_1: Gracias, igual a usted. Que tenga muy buen día.

Speaker speaker\_2: Bueno, hasta luego.

Speaker speaker\_1: Adiós.