

Transcript: Franchesca

Baez-6461009680580608-5667162285326336

Full Transcript

Gracias. Llamar a Benefit. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? ¿Qué tal? Muy buenos días. Disculpe la, la molestia. Ah, aquí es para hacer alguna cita para el doctor directo. No, mi rey. Nosotros seríamos los que administramos la aseguranza. Tienes que llamar a una oficina de un doctor para eso. Ok. Permiso, permiso. Buenas tardes. ¿Aló? Sí, buenas. Sí, lo que pasa, ok, eh, lo que pasa es que, yo, eh, yo le pasé el número al compañero porque no-- él trabaja para Allegiant Staffing, ¿verdad? Eh, entonces, él tiene una, un... Él tiene una aseguranza con, con Allegiant y solamente necesita, porque no le ha llegado, eh, la ta-- la tarjeta y, pues, tiene que, ¿verdad? En orden para ir por-- ir, ir a un doctor y atenderse, pues como él está pagando un plan médico, pues necesita como tal la información del plan médico como-- para él poder entonces atenderse. A ver si eso se lo pueden enviar por email o algo. ¿Y dónde está ese amigo? ¿Perdón? Sí, señor. ¿Dónde está su amigo? Sí, Alan, Alan. Aquí-- ahí con- Aquí. Aquí estoy, disculpe. Buenas. Sí, buenos días. Mi nombre es Francesca con Benefit en una línea grabada. ¿Con quién tengo el placer? Con Alan Flores. Señor Flores, podemos seguir la llamada en una línea grabada con el altavoz. ¿Está bien con usted? Sí, está bien. Ok, perfecto. ¿Me regala los últimos cuatro dígitos de su seguro para encontrar su cuenta con Allegiant Staffing? Veintidós cuarenta y dos. Me verifica, por favor, su dirección y fecha de nacimiento, si es tan amable. La fecha de nacimiento es noviembre 17 del 95. La dirección es... ¿Doy la-- aquí va la dirección? La que usted puso en la aplicación. ¿Se acuerda? Ah, sí, sí. Es el, ah, 225 Wake Avenue, en el apartamento tres veinticinco, en la ciudad del Centro California. Ok. En el formulario que usted había llenado, en el mes de marzo tenía una dirección diferente. ¿Me la puede decir, por favor? Eh, lamentablemente yo no la puedo decir. Eh, se supone que el servicio de verificación es para asegurarme que esté en la cuenta correcta. Lo que sí le puedo decir es que no es en el estado de California. De Alabama. Correcto, sí. Está en el estado de Alabama la dirección. Ah, ok. Es que me habían dicho de... Permítame. Mmm. Tómese su tiempo. Ok. Es el 1602 Brook Ridge, eh, D R en el sur de Dako-- Dakota, Alabama. Tres cinco seis cero uno. Apartamento diez diez. Ok, eso explica. Tenemos el número de contacto cuatro cuatro dos dos ocho tres cinco ocho ocho nueve. Sí. Y tengo su correo electrónico como locoalan79@gmail.com. Sí. Ok. La tarjeta le va a durar un poquito más en llegar la física, porque tengo que mandar a que la redirectan, porque la información que tenemos en el sistema de la dirección no tenía un número de apartamento. Le voy a avisar- Que tienen que mandarlo al apartamento diez diez. Sí. Yo entonces le voy a enviar a usted la copia digital que su amigo había pedido a su correo electrónico. Lo que sí le quiero decir es que el plan que usted eligió, médico, fue un plan médico preventivo en el cual usted es inscrito, porque en el formulario que usted había llenado, la selección que usted hizo médica fue para ese plan. Ese plan no le cubre visitas al doctor. Lo que le vendría cubriendo serían los servicios

que son preventivos, como su físico, su consulta preventiva de una dieta saludable o evadir los rayos UV del sol, al igual que le estaría cubriendo sus detecciones de deficiencia de hierro, presión arterial, las vacunas preventivas. Todavía está a tiempo para cambiarlo para uno que le cubra las citas del médico, si quiere, porque usted tiene hasta el día 21 de mayo para hacer cambios en la póliza. Ajá. El plan que usted tiene también, ese plan médico preventivo, tiene un requisito de red. Lo que eso significa con la aseguranza es que tienen una lista específica de doctores y clínicas donde usted tiene que ir para que la aseguranza le cubra la cobertura. Le voy a enviar el número de la compañía que tiene esa lista, al igual que el número del que tendría la lista del de visión. El de visión no tiene ese requisito, pero sí tiene una compañía que lo puede ayudar a buscar ópticas en su área en la cual podría usar esos beneficios. Y todo estaría en el correo que le voy a mandar ahora, que tendría un solo enlace, que viene siendo la tarjeta de los beneficios médicos y también la de los beneficios de visión, al igual que las instrucciones para verificar su cobertura de visión, ¿ok? Perfecto. Muy bien. Entonces, ya le envié la tarjeta. ¿Quiere que le envíe una copia de la guía de beneficios en español de su aseguranza, dado el caso de que usted quiera cambiar ese plan médico? Por favor. Por supuesto. Un momento, por favor. Ok. Entonces, estaría recibiendo dos correos electrónicos de mi oficina en total, uno que estaría siendo titulado Tarjeta temporal y la otra Guía de beneficios. Muy bien. Ok. Y en ese correo también va a estar nuestro número telefónico, al igual que las horas de la oficina. Mmm. Perfecto. Y por último, ¿quiere que le agregue también, al igual... la lista de los beneficios que usted tiene en este momento? Lo único es que tendría que enviarle también la guía en inglés para que se pueda guiar de cuál plan es cuál cuando esté comparándolo en la guía en español. Sí, está bien. Entendido. Ok, ¿todo listo? ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir? Sería todo por hoy. Entendido. ¿Algunos de sus otros compañeros necesitan asistencia o solamente era usted por hoy? Nomás era yo. Ok. Un placer. Espero que tenga muy buen día y si tiene alguna pregunta o duda, nos podría dar una llamada para atrás al número que llamaron hoy de ocho a m a ocho p m, el tiempo este sería que estaríamos abiertos. Muchas gracias. Que tenga buen día. No hay de qué. Usted también. Adiós. Adiós.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias. Llamar a Benefit. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_1: ¿Qué tal? Muy buenos días. Disculpe la, la molestia. Ah, aquí es para hacer alguna cita para el doctor directo.

Speaker speaker_0: No, mi rey. Nosotros seríamos los que administramos la aseguranza. Tienes que llamar a una oficina de un doctor para eso.

Speaker speaker_1: Ok. Permiso, permiso. Buenas tardes. ¿Aló?

Speaker speaker_0: Sí, buenas.

Speaker speaker_1: Sí, lo que pasa, ok, eh, lo que pasa es que, yo, eh, yo le pasé el número al compañero porque no-- él trabaja para Allegiant Staffing, ¿verdad? Eh, entonces, él tiene

una, un... Él tiene una aseguranza con, con Allegiant y solamente necesita, porque no le ha llegado, eh, la ta-- la tarjeta y, pues, tiene que, ¿verdad? En orden para ir por-- ir, ir a un doctor y atenderse, pues como él está pagando un plan médico, pues necesita como tal la información del plan médico como-- para él poder entonces atenderse. A ver si eso se lo pueden enviar por email o algo.

Speaker speaker_0: ¿Y dónde está ese amigo?

Speaker speaker_1: ¿Perdón?

Speaker speaker_0: Sí, señor. ¿Dónde está su amigo?

Speaker speaker_1: Sí, Alan, Alan. Aquí-- ahí con- Aquí. Aquí estoy, disculpe. Buenas.

Speaker speaker_0: Sí, buenos días. Mi nombre es Francesca con Benefit en una línea grabada. ¿Con quién tengo el placer?

Speaker speaker_1: Con Alan Flores.

Speaker speaker_0: Señor Flores, podemos seguir la llamada en una línea grabada con el altavoz. ¿Está bien con usted?

Speaker speaker_1: Sí, está bien.

Speaker speaker_0: Ok, perfecto. ¿Me regala los últimos cuatro dígitos de su seguro para encontrar su cuenta con Allegiant Staffing?

Speaker speaker_1: Veintidós cuarenta y dos .

Speaker speaker_0: Me verifica, por favor, su dirección y fecha de nacimiento, si es tan amable.

Speaker speaker_1: La fecha de nacimiento es noviembre 17 del 95. La dirección es... ¿Doy la-- aquí va la dirección?

Speaker speaker_0: La que usted puso en la aplicación. ¿Se acuerda?

Speaker speaker_1: Ah, sí, sí. Es el, ah, 225 Wake Avenue, en el apartamento tres veinticinco, en la ciudad del Centro California.

Speaker speaker_0: Ok. En el formulario que usted había llenado, en el mes de marzo tenía una dirección diferente.

Speaker speaker_1: ¿Me la puede decir, por favor?

Speaker speaker_0: Eh, lamentablemente yo no la puedo decir. Eh, se supone que el servicio de verificación es para asegurarme que esté en la cuenta correcta. Lo que sí le puedo decir es que no es en el estado de California.

Speaker speaker_1: De Alabama.

Speaker speaker_0: Correcto, sí. Está en el estado de Alabama la dirección.

Speaker speaker_1: Ah, ok. Es que me habían dicho de... Permítame.

Speaker speaker_0: Mmm. Tómese su tiempo .

Speaker speaker_1: Ok. Es el 1602 Brook Ridge, eh, D R en el sur de Dako-- Dakota, Alabama. Tres cinco seis cero uno. Apartamento diez diez .

Speaker speaker_0: Ok, eso explica. Tenemos el número de contacto cuatro cuatro dos dos ocho tres cinco ocho ocho nueve.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Y tengo su correo electrónico como locoalan79@gmail.com.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Ok. La tarjeta le va a durar un poquito más en llegar la física, porque tengo que mandar a que la redirectan, porque la información que tenemos en el sistema de la dirección no tenía un número de apartamento. Le voy a avisar- Que tienen que mandarlo al apartamento diez diez.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Yo entonces le voy a enviar a usted la copia digital que su amigo había pedido a su correo electrónico. Lo que sí le quiero decir es que el plan que usted eligió, médico, fue un plan médico preventivo en el cual usted es inscrito, porque en el formulario que usted había llenado , la selección que usted hizo médica fue para ese plan. Ese plan no le cubre visitas al doctor. Lo que le vendría cubriendo serían los servicios que son preventivos, como su físico, su consulta preventiva de una dieta saludable o evadir los rayos UV del sol, al igual que le estaría cubriendo sus detecciones de deficiencia de hierro, presión arterial, las vacunas preventivas. Todavía está a tiempo para cambiarlo para uno que le cubra las citas del médico, si quiere, porque usted tiene hasta el día 21 de mayo para hacer cambios en la póliza.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: El plan que usted tiene también, ese plan médico preventivo, tiene un requisito de red. Lo que eso significa con la aseguranza es que tienen una lista específica de doctores y clínicas donde usted tiene que ir para que la aseguranza le cubra la cobertura. Le voy a enviar el número de la compañía que tiene esa lista, al igual que el número del que tendría la lista del de visión. El de visión no tiene ese requisito, pero sí tiene una compañía que lo puede ayudar a buscar ópticas en su área en la cual podría usar esos beneficios. Y todo estaría en el correo que le voy a mandar ahora, que tendría un solo enlace, que viene siendo la tarjeta de los beneficios médicos y también la de los beneficios de visión, al igual que las instrucciones para verificar su cobertura de visión, ¿ok?

Speaker speaker_1: Perfecto.

Speaker speaker_0: Muy bien. Entonces, ya le envié la tarjeta. ¿Quiere que le envíe una copia de la guía de beneficios en español de su aseguranza, dado el caso de que usted quiera cambiar ese plan médico?

Speaker speaker_1: Por favor.

Speaker speaker_0: Por supuesto. Un momento, por favor . Ok. Entonces, estaría recibiendo dos correos electrónicos de mi oficina en total, uno que estaría siendo titulado Tarjeta temporal y la otra Guía de beneficios.

Speaker speaker_1: Muy bien.

Speaker speaker_0: Ok. Y en ese correo también va a estar nuestro número telefónico, al igual que las horas de la oficina.

Speaker speaker_1: Mmm. Perfecto.

Speaker speaker_0: Y por último, ¿quiere que le agregue también, al igual... la lista de los beneficios que usted tiene en este momento? Lo único es que tendría que enviarle también la guía en inglés para que se pueda guiar de cuál plan es cuál cuando esté comparándolo en la guía en español.

Speaker speaker_1: Sí, está bien.

Speaker speaker_0: Entendido. Ok, ¿todo listo? ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir?

Speaker speaker_1: Sería todo por hoy.

Speaker speaker_0: Entendido. ¿Algunos de sus otros compañeros necesitan asistencia o solamente era usted por hoy?

Speaker speaker_1: Nomás era yo.

Speaker speaker_0: Ok. Un placer. Espero que tenga muy buen día y si tiene alguna pregunta o duda, nos podría dar una llamada para atrás al número que llamaron hoy de ocho a m a ocho p m, el tiempo este sería que estaríamos abiertos.

Speaker speaker_1: Muchas gracias. Que tenga buen día.

Speaker speaker_0: No hay de qué. Usted también. Adiós.

Speaker speaker_1: Adiós.