

# **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 administrámos 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 envíe 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 administráramos 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.