

Transcript: Franchesca

Baez-6659490057863168-5017585163223040

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Buenas primas, bueno, esta es una call. Me nombro Francesca, ¿cómo lo puedo asistir? Buenos días . ¿Buenos días? ¿Cómo le puedo asistir, señor? Es, eh, por favor, este, Ontrack. No, señor, usted está llamando a Benefits in a Card, administradores de la segurança médica de las agencias temporales. Mmm... Pero, este... Emperador, no, dame esto papel para llamar, pero para accident. ¿Para qué, disculpe? Este, mi trabajo, dame este papel para llamar, pero Ontrack, Ontrack es surfing. S  , señor, pero para llamar, ¿para qué? Para... salud . O sea, salud en el sentido de preparar un médico para que lo atiendan. Tiene que llamar a una oficina médica, señor. Mmm, pero, ah, no... Okay. S  , si usted tiene un problema de salud y necesita que lo vean, tiene que hablar con una oficina médica. No, yo no tengo problema, pero yo pidió una tarjeta de médico, salud, pero yo nooo-- nunca recibí. Y gracias, no- ¿Usted pidió la tarjeta o no la pidió? Estoy confundida, señor. Me dice que pidió una tarjeta, pero que nunca la pidió. Yo pidió, pero yo no nunca lo ced  . ¿Disculpe? Yo pedí unaaa tarjeta de salud, de médico, de salud. De ash-- de Asian, Asian, pero yo no nunca de recibir. Cuando se fui en office para hablar con una persona responsable, ella da-- eh, da mí un, un papel tiene número para llamar. Entonces, ¿usted recibí o no recibí la tarjeta médica? En, eh, in the office. No, mi amor, es una pregunta de- Tu traba- Corazón, por favor, disculpa. Es que quiero asegurarme que te estoy entendiendo, porque si no, no te puedo ayudar. La pregunta es A o B, sí o no. ¿Recibiste o no la tarjeta de médico? S  . Okey. Pero hoy- Si tienes tarjeta, ¿para qué estás llamando? ¿Para cancelar? ¿Para ayuda de cómo usarla? ¿Para saber qué te cubre? No, yo no quiero cancelar, pero yo necesito... pero yo, yo necesito para ir, eh, para voy en hospital. Ok, pues si usted tiene su tarjeta y necesita el hospital, tiene que ir al hospital con la tarjeta, señor. Todavía no entiendo cómo yo lo puedo asistir, disculpe. Pero, oh, ¿usted no trabaja paraaa o-Ontrack? No, señor, nosotros emitamos los beneficios de ellos. Mi pregunta es: ¿qué es lo que usted necesita ayuda haciendo, señor? Si ya tiene la tarjeta, ¿qué ayuda usted quiere? No, yo no tengo que ayudar, pero yo pedí, yo no recibí. Da como un templo. Okey, entonces, ¿sí quiere la tarjeta o no quiere la tarjeta, mi amor? Porque es que te pregunto que si la tienes y me dices que sí y después me dices que no, ¿me entiendes? Entonces, no s   cómo te puedo ayudar. No, no. No, yo no tengo, mamá, yo, no, yo-- pero ahora, eh, yo lo que- Entonces, ¿t   no tienes la tarjeta? No, yo pedí, pero, pero yo no recibí. Mi nombre es Kemson. ¿Cuáles son los \'últimos cuatro dígitos del Seguro Social, por favor? Ammm... Ammm... Twenty-four... seventy-three. Por favor, verifique la dirección y fecha de nacimiento. Ah... Vente-- once meses, veinte, ocho . Uno, eh, nueve, nueve, tres. Y su dirección. Veintid-- eh... dos, eh, treinta-tres. On the Wood y no en Spirit Alabama. Tenemos aquí el número para comunicarnos con usted. Es el número de siete, ocho, seis, seis, nueve, uno, ocho, nueve, nueve, uno. S  , mamá. Tenemos su correo con su primer

nombre, apellido, nueve, tres, arroba gmail punto com. Oh... ¿Discúlpame? Tenemos su correo electrónico como su primer nombre, su apellido, número nueve y tres, arroba gmail punto com. Ah, ahora yo cambio, pero yooo tengo otro, ah, email. Yo... solamente yo, eh, cambia noventa y tres para cuatro. Ok, entonces ya subo hasta el noventa y cuatro. Solo cuatro. Solamente- ¿Solo un cuatro? Sí. Con su primer nombre, apellido y solamente el número cuatro arroba gmail punto com. Sí, mamá. Okey. Su señor, ya que la razón por la cual usted no había recibido la tarjeta es porque el plan médico suyo no mandan tarjetas a la casa, se la mandan es electrónicamente al correo. Yo le voy a bajar la tarjeta y le voy a mandar una copia al correo que acabamos de cambiar. ¿Usted quiere que yo pida para que se lo manden a la casa? Sí, yo quiero para mi casa. Ok . Vamos a ver... . Ok. Se lo voy a mandar una copia de su tarjeta al correo que acabamos de arreglar, que es su primer nombre, kensonjaquette4 arroba gmail punto com, ¿verdad? Sí. Ok. Se lo mandé el correo de la oficina que se llama info arroba benefits central card punto com. Sí. Y le voy a poner el pedido para que le manden la tarjeta a la casa. Debería de tomarse más o menos un mes para llegar. Si dura más de un mes, denos una llamada para ver qué pasó con la tarjeta. Thank you, ma'am. Por supuesto. Veamos. Ok. Su plan médico no tiene ningún requisito de network, de red ni nada por el estilo. Puede ir a cualquier hospital siempre y cuando acepten su aseguranza, que es American Public Life, APL. Ok. Ok. ¿Quiere chequear el correo para asegurarse que recibió la tarjeta antes de terminar de hablar conmigo hoy? ¿Perdón? Si quiere revisar su correo para asegurarse que recibió su tarjeta antes de terminar de hablar conmigo. Ah... Sí, ahora yo quiero revisar. Dígame. Mmm. Buenos días, soy Kenson. Gracias por contactar con Beneficios *****. Estamos abiertos de lunes a viernes ante-- Beneficios... Ok . ¿Alguna pregunta sobre la tarjeta? Eh, yo, yo veo que, este, se dice: "Abril, solamente de lunes a viernes de UTAM a UTPM". Sí, esos seríamos nosotros que estamos abiertos a esa hora. Usted puede usar su tarjeta en cualquier día de la semana. Ok. Gracias, ah, por contaces, eh, con la beneficio en, ah, the, the card. Aquí tienes a la copia de su traba-- de su tarjeta de beneficio u oficido por su compañía de trabajo. El, el documento está adjunto como archivo de, de PDF. Sí, señor. Está supuesto a ser un archivo que estaría enlazado a ese correo electrónico. Ok. Pero- De una tarjeta de beneficios. Ok. Pero ¿hasta uno, unos meses yo puedo encontrar? Disculpe. As-- después a unos meses, la tarjeta puedo venir. Sí, correcto. Después de un mes debería ya de estar la tarjeta ahí o antes del mes. Pero si dura un mes, por ejemplo, si ya cuando se acabe febrero todavía no ha recibido la tarjeta, denos una llamada para atrás para preguntarle a la compañía de la aseguranza dónde está esa tarjeta para que se la puedan tratar de enviar a casa. Ok. Thank you. Por supuesto. ¿Alguna otra cosa en la cual le puedo asistir? No, solamente eso. Muchísimas gracias por su tiempo, al igual que su paciencia en dejar que lo asistiera. Espero que tenga muy buen día. Thank you very much too. De nada. Adiós.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Buenas primas, bueno, esta es una call. Me nombro Francesca, ¿cómo lo puedo asistir?

Speaker speaker_2: Buenos días . ¿Buenos días?

Speaker speaker_1: ¿Cómo le puedo asistir, señor?

Speaker speaker_2: Es, eh, por favor, este, Ontrack.

Speaker speaker_1: No, señor, usted está llamando a Benefits in a Card, administradores de la seguridad médica de las agencias temporales.

Speaker speaker_2: Mmm... Pero, este... Emperador, no, dame esto papel para llamar, pero para accident.

Speaker speaker_1: ¿Para qué, disculpe?

Speaker speaker_2: Este, mi trabajo, dame este papel para llamar, pero Ontrack, Ontrack es surfing.

Speaker speaker_1: Sí, señor, pero para llamar, ¿para qué?

Speaker speaker_2: Para... salud .

Speaker speaker_1: O sea, salud en el sentido de preparar un médico para que lo atiendan. Tiene que llamar a una oficina médica, señor.

Speaker speaker_2: Mmm, pero, ah, no... Okay.

Speaker speaker_1: Sí, si usted tiene un problema de salud y necesita que lo vean, tiene que hablar con una oficina médica.

Speaker speaker_2: No, yo no tengo problema, pero yo pidió una tarjeta de médico, salud, pero yo nooo-- nunca recibí. Y gracias, no-

Speaker speaker_1: ¿Usted pidió la tarjeta o no la pidió? Estoy confundida, señor. Me dice que pidió una tarjeta, pero que nunca la pidió.

Speaker speaker_2: Yo pidió, pero yo no nunca lo cedí.

Speaker speaker_1: ¿Disculpe?

Speaker speaker_2: Yo pedí unaaa tarjeta de salud, de médico, de salud. De ash-- de Asian, Asian, pero yo no nunca de recibir. Cuando se fui en office para hablar con una persona responsable, ella da-- eh, da mí un, un papel tiene número para llamar.

Speaker speaker_1: Entonces, ¿usted recibió o no recibió la tarjeta médica?

Speaker speaker_2: En, eh, in the office.

Speaker speaker_1: No, mi amor, es una pregunta de-

Speaker speaker_2: Tu traba-

Speaker speaker_1: Corazón, por favor, disculpa. Es que quiero asegurarme que te estoy entendiendo, porque si no, no te puedo ayudar. La pregunta es A o B, sí o no. ¿Recibiste o no la tarjeta de médico?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_2: Pero hoy-

Speaker speaker_1: Si tienes tarjeta, ¿para qué estás llamando? ¿Para cancelar? ¿Para ayuda de cómo usarla? ¿Para saber qué te cubre?

Speaker speaker_2: No, yo no quiero cancelar, pero yo necesito... pero yo, yo necesito para ir, eh, para voy en hospital.

Speaker speaker_1: Ok, pues si usted tiene su tarjeta y necesita el hospital, tiene que ir al hospital con la tarjeta, señor. Todavía no entiendo cómo yo lo puedo asistir, disculpe.

Speaker speaker_2: Pero, oh, ¿usted no trabaja paraaa o-Ontrack?

Speaker speaker_1: No, señor, nosotros emitimos los beneficios de ellos. Mi pregunta es: ¿qué es lo que usted necesita ayuda haciendo, señor? Si ya tiene la tarjeta, ¿qué ayuda usted quiere?

Speaker speaker_2: No, yo no tengo que ayudar, pero yo pedí, yo no recibí. Da como un templo.

Speaker speaker_1: Okey, entonces, ¿sí quiere la tarjeta o no quiere la tarjeta, mi amor? Porque es que te pregunto que si la tienes y me dices que sí y después me dices que no, ¿me entiendes? Entonces, no sé cómo te puedo ayudar.

Speaker speaker_2: No, no. No, yo no tengo, mamá, yo, no, yo-- pero ahora, eh, yo lo que-

Speaker speaker_1: Entonces, ¿tú no tienes la tarjeta?

Speaker speaker_2: No, yo pedí, pero, pero yo no recibí. Mi nombre es Kemson.

Speaker speaker_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del Seguro Social, por favor?

Speaker speaker_2: Ammm... Ammm... Twenty-four... seventy-three.

Speaker speaker_1: Por favor, verifique la dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Ah... Vente-- once meses, veinte, ocho . Uno, eh, nueve, nueve, tres.

Speaker speaker_1: Y su dirección.

Speaker speaker_2: Veintid-- eh... dos, eh, treinta-tres. On the Wood y no en Spirit Alabama.

Speaker speaker_1: Tenemos aquí el número para comunicarnos con usted. Es el número de siete, ocho, seis, seis, nueve, uno, ocho, nueve, nueve, uno.

Speaker speaker_2: Sí, mamá.

Speaker speaker_1: Tenemos su correo con su primer nombre, apellido, nueve, tres, arroba gmail punto com.

Speaker speaker_2: Oh... ¿Discúlpame?

Speaker speaker_1: Tenemos su correo electrónico como su primer nombre, su apellido, número nueve y tres, arroba gmail punto com.

Speaker speaker_2: Ah, ahora yo cambio, pero yooo tengo otro, ah, email. Yo... solamente yo, eh, cambia noventa y tres para cuatro.

Speaker speaker_1: Ok, entonces ya subo hasta el noventa y cuatro.

Speaker speaker_2: Solo cuatro. Solamente-

Speaker speaker_1: ¿Solo un cuatro?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Con su primer nombre, apellido y solamente el número cuatro arroba gmail punto com.

Speaker speaker_2: Sí, mamá.

Speaker speaker_1: Okey. Su señor, ya que la razón por la cual usted no había recibido la tarjeta es porque el plan médico suyo no mandan tarjetas a la casa, se la mandan es electrónicamente al correo. Yo le voy a bajar la tarjeta y le voy a mandar una copia al correo que acabamos de cambiar. ¿Usted quiere que yo pida para que se lo manden a la casa?

Speaker speaker_2: Sí, yo quiero para mi casa.

Speaker speaker_1: Ok . Vamos a ver... . Ok. Se lo voy a mandar una copia de su tarjeta al correo que acabamos de arreglar, que es su primer nombre, kensonjaquette4 arroba gmail punto com, ¿verdad?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Ok. Se lo mandé el correo de la oficina que se llama info arroba benefits central card punto com.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Y le voy a poner el pedido para que le manden la tarjeta a la casa. Debería de tomarse más o menos un mes para llegar. Si dura más de un mes, denos una llamada para ver qué pasó con la tarjeta.

Speaker speaker_2: Thank you, ma'am.

Speaker speaker_1: Por supuesto. Veamos. Ok. Su plan médico no tiene ningún requisito de network, de red ni nada por el estilo. Puede ir a cualquier hospital siempre y cuando acepten su aseguranza, que es American Public Life, APL.

Speaker speaker_2: Ok. Ok.

Speaker speaker_1: ¿Quiere chequear el correo para asegurarse que recibió la tarjeta antes de terminar de hablar conmigo hoy?

Speaker speaker_2: ¿Perdón?

Speaker speaker_1: Si quiere revisar su correo para asegurarse que recibió su tarjeta antes de terminar de hablar conmigo.

Speaker speaker_2: Ah... Sí, ahora yo quiero revisar.

Speaker speaker_1: Dígame.

Speaker speaker_2: Mmm. Buenos días, soy Kenson. Gracias por contactar con Beneficios *****. Estamos abiertos de lunes a viernes ante-- Beneficios... Ok .

Speaker speaker_1: ¿Alguna pregunta sobre la tarjeta?

Speaker speaker_2: Eh, yo, yo veo que, este, se dice: "Abril, solamente de lunes a viernes de UTAM a UTPM".

Speaker speaker_1: Sí, esos seríamos nosotros que estamos abiertos a esa hora. Usted puede usar su tarjeta en cualquier día de la semana.

Speaker speaker_2: Ok. Gracias, ah, por contaces, eh, con la beneficio en, ah, the, the card. Aquí tienes a la copia de su traba-- de su tarjeta de beneficio u oficido por su compañía de trabajo. El, el documento está adjunto como archivo de, de PDF.

Speaker speaker_1: Sí, señor. Está supuesto a ser un archivo que estaría enlazado a ese correo electrónico.

Speaker speaker_2: Ok. Pero-

Speaker speaker_1: De una tarjeta de beneficios.

Speaker speaker_2: Ok. Pero ¿hasta uno, unos meses yo puedo encontrar?

Speaker speaker_1: Disculpe.

Speaker speaker_2: As-- después a unos meses, la tarjeta puedo venir.

Speaker speaker_1: Sí, correcto. Después de un mes debería ya de estar la tarjeta ahí o antes del mes. Pero si dura un mes, por ejemplo, si ya cuando se acabe febrero todavía no ha recibido la tarjeta, denos una llamada para atrás para preguntarle a la compañía de la seguridad dónde está esa tarjeta para que se la puedan tratar de enviar a casa.

Speaker speaker_2: Ok. Thank you.

Speaker speaker_1: Por supuesto. ¿Alguna otra cosa en la cual le puedo asistir?

Speaker speaker_2: No, solamente eso.

Speaker speaker_1: Muchísimas gracias por su tiempo, al igual que su paciencia en dejar que lo asistiera. Espero que tenga muy buen día.

Speaker speaker_2: Thank you very much too.

Speaker speaker_1: De nada. Adiós.