

## 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 seguridad 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. Sí, 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. Sí, 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 cedí. ¿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 recibió o no recibió 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? Sí. 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 sé cómo te puedo ayudar. No, no. No, yo no tengo, mamá, yo, no, yo-- pero ahora, eh, yo lo que- Entonces, ¿tú 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. Sí, 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 ofido 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 paraaaa o-Ontrack?

Speaker speaker\_1: 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?

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 ofido 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 aseguranza 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.