

Transcript: Pamela

Blanc-5432514579841024-5801651818774528

Full Transcript

Gracias por llamar a Benefits TeleCall. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Ah... Buenas tardes, Pamela. Te estoy llamando porque estoy yendo al doctor y me acaban de mandar un bill y me están diciendo que la aseguranza no ha pagado nada, que porque no pueden en-- inde-identificarme. So, um, ¿a dónde es donde tengo que llamar? Que no la pueden identificar. Ajá. Que no les ha pagado nada, que porque no me encuentran en... yo creo, en el sistema o no sé. ¿Y para qué usted trabaja? Ah, trabajo para Partners Personnel. O Personal Partners- ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? 7818. 7818. 7818. Su nombre y apellido. Leticia Padilla. Leticia Padilla. Señora Padilla, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad, por favor. Ok. 1116 Fairview Avenue, Salinas, California, 93905. Y mi fecha de nacimiento, 11/26/59. Muy bien, gracias por la información. Tengo el número de teléfono, 831-240-1978. Correcto. ¿Y cuándo usted fue al doctor? Eh, ya he ido varias veces. Y me están diciendo que- Pero ¿cuál es la clínica que le dice que no le paga? No, dice que no han pagado ninguna cita de las veces que he ido. Pero ¿cuándes fueron para yo ver si usted estaba activa para esa fecha? Oh, shit. Mmm... El mes pasado fui, pero no recuerdo qué día. Por ejemplo, ah... Con nosotros, usted tuvo beneficios de septiembre 23 hasta diciembre 8. Ajá. Ya luego de ahí, eh... si continuó con COBRA... Ajá, sí, sí estoy continuando. ¿Usted está con COBRA? Mhm. O sea, yo le pregunto, después que terminaron los beneficios con nosotros aquí, que usted hizo lo pago directo, ¿qué hizo? Sí, luego, luego con COBRA. Ok, pues allá-- yo le voy a comunicar con el departamento. Cuando llame aquí, su opción es la número uno para que la pueda mandar directo a COBRA, ¿ok? Ok, pero también cuando estaba-- cuando la tenía antes de COBRA con ustedes, pues me-- lo que me están diciendo es que tampoco ustedes pagaron ninguno. No sé, eh, uh, ¿no es lo mismo ustedes y COBRA? ¿Son dos diferentes? Somos diferentes, pero en todo caso, eh... en el-- para... ¿Tiene con qué anotar? Ah, sí. Tengo el número, eh... Anote el número de teléfono. Ok. Uno ochocientos. Uno ochocientos, ajá. Ocho, tres, tres. Ocho, tres, tres. Cuatro, dos, nueve, seis. Cuatro, dos, nueve, seis. ¿Ese es el de COBRA? Ese es la-- okay. Cuando llame ahí, la opción uno es COBRA. Y si... Oh, ok. Para verificar los beneficios de por qué no pagaron, usted escucha las- Mm-hm. Otras opciones. Porque nosotros no somos los que procesamos las... los pagos para que le paguen los servicios, son ellos. Si quiere le puedo transferir. Ok, está bien. Ok, un momentito. Ok, thank you. Sí, gracias a usted por llamar. Que tenga buen día. Igualmente . .

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias por llamar a Benefits TeleCall. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker_1: Ah... Buenas tardes, Pamela. Te estoy llamando porque estoy yendo al doctor y me acaban de mandar un bill y me están diciendo que la aseguranza no ha pagado nada, que porque no pueden en-- inde-identificarme. So, um, ¿a dónde es donde tengo que llamar?

Speaker speaker_0: Que no la pueden identificar.

Speaker speaker_1: Ajá. Que no les ha pagado nada, que porque no me encuentran en... yo creo, en el sistema o no sé.

Speaker speaker_0: ¿Y para qué usted trabaja?

Speaker speaker_1: Ah, trabajo para Partners Personnel. O Personal Partners-

Speaker speaker_0: ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_1: 7818.

Speaker speaker_0: 7818.

Speaker speaker_1: 7818.

Speaker speaker_0: Su nombre y apellido.

Speaker speaker_1: Leticia Padilla.

Speaker speaker_0: Leticia Padilla. Señora Padilla, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad, por favor.

Speaker speaker_1: Ok. 1116 Fairview Avenue, Salinas, California, 93905. Y mi fecha de nacimiento, 11/26/59.

Speaker speaker_0: Muy bien, gracias por la información. Tengo el número de teléfono, 831-240-1978.

Speaker speaker_1: Correcto.

Speaker speaker_0: ¿Y cuándo usted fue al doctor?

Speaker speaker_1: Eh, ya he ido varias veces. Y me están diciendo que-

Speaker speaker_0: Pero ¿cuál es la clínica que le dice que no le paga?

Speaker speaker_1: No, dice que no han pagado ninguna cita de las veces que he ido. Pero ¿cuándes fueron para yo ver si usted estaba activa para esa fecha?

Speaker speaker_0: Oh, shit. Mmm... El mes pasado fui, pero no recuerdo qué día.

Speaker speaker_1: Por ejemplo, ah... Con nosotros, usted tuvo beneficios de septiembre 23 hasta diciembre 8. Ajá.

Speaker speaker_0: Ya luego de ahí, eh... si continuó con COBRA...

Speaker speaker_1: Ajá, sí, sí estoy continuando.

Speaker speaker_0: ¿Usted está con COBRA?

Speaker speaker_1: Mhm.

Speaker speaker_0: O sea, yo le pregunto, después que terminaron los beneficios con nosotros aquí, que usted hizo lo pago directo, ¿qué hizo?

Speaker speaker_1: Sí, luego, luego con COBRA.

Speaker speaker_0: Ok, pues allá-- yo le voy a comunicar con el departamento. Cuando llame aquí, su opción es la número uno para que la pueda mandar directo a COBRA, ¿ok?

Speaker speaker_1: Ok, pero también cuando estaba-- cuando la tenía antes de COBRA con ustedes, pues me-- lo que me están diciendo es que tampoco ustedes pagaron ninguno. No sé, eh, uh, ¿no es lo mismo ustedes y COBRA? ¿Son dos diferentes?

Speaker speaker_0: Somos diferentes, pero en todo caso, eh... en el-- para... ¿Tiene con qué anotar?

Speaker speaker_1: Ah, sí.

Speaker speaker_0: Tengo el número, eh... Anote el número de teléfono.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: Uno ochocientos.

Speaker speaker_1: Uno ochocientos, ajá.

Speaker speaker_0: Ocho, tres, tres.

Speaker speaker_1: Ocho, tres, tres.

Speaker speaker_0: Cuatro, dos, nueve, seis.

Speaker speaker_1: Cuatro, dos, nueve, seis. ¿Ese es el de COBRA?

Speaker speaker_0: Ese es la-- okay. Cuando llame ahí, la opción uno es COBRA. Y si... Oh, ok. Para verificar los beneficios de por qué no pagaron, usted escucha las- Mm-hm. Otras opciones. Porque nosotros no somos los que procesamos las... los pagos para que le paguen los servicios, son ellos. Si quiere le puedo transferir.

Speaker speaker_1: Ok, está bien.

Speaker speaker_0: Ok, un momentito.

Speaker speaker_1: Ok, thank you.

Speaker speaker_0: Sí, gracias a usted por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker_1: Igualmente .

Speaker speaker_2: .