

Transcript: Malcolm

Nash-5939081214640128-5973022445355008

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. The common benefits and the card. This is Malcolm. How can I help you? Nothing. And I'm calling for my nephew that, uh, they're working and then they want to cancel their med card because they have another insurance. So they will have to call in themselves in order to request anything to be done. They are here. They're here with me and then they don't speak English. What do they speak? One of them speaks Spanish. The other one speaks Creole. Which one didn't... Which one needed help? We have a Spanish, Spanish rep available. Okay. He's um. He's right here. Hello? Hello? We're now. Yes. So you need a Spanish. Spanish rep. Yes. Hello? Hello? Okay. Give me one moment. Hola. Buenas tardes. Buenas tardes. Okay. . Uh-huh. . Uh-huh.. Treinta y dos, doce. Mm. ¿Y me repite su nombre? Mackenzie Brady. Y su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Mi fecha de nacimiento? Diecinueve- Okay. De noviembre... Diecinueve de noviembre, mil novecientos ochenta y seis. Okay. ¿Y su dirección? Eh, setenta y seis, veintiséis, Forest Glenway. Glenway. ¿Y el estado? Georgia. Okay. Tengo su número de teléfono siendo siete, dieciocho, dos, cero, siete, cero, seis, cuatro, cero. No. Ah, sí, de mi tía. Okay, tengo su... Ah, y usted dijo que quiere cancelar, ¿verdad? Sí, quiero cancelar. Okay. Cancelaciones tardan entre uno a dos semanas a procesar. Puede ser que usted vea uno o dos deducciones más, pero por mucho serían dos. Okay. ¿Tiene alguna pregunta? Sí, mi hermano también va a cancelar eso. Okay, me lo puedo recobrar luego. Él no habla español ni inglés. Él habla criollo nada más. Okay, él trabaja para Social Work. Ajá. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de su seguro? Ochenta y dos, ochenta y uno. ¿Cómo se llama él? Ángelo. Angelo Brady. ¿Y su dirección y fecha de nacimiento? Una dirección, setenta y seis, ventiseis, Forest Glenway. La ciudad y estado. Georgia. Y su fecha de nacimiento, por favor. Dieciséis de octubre, mil novecientos ochenta y nueve. Ok. Y tengo su número de teléfono siendo siete, dieciocho, dos, cero, siete, cero, seis, cuatro, cero. Sí, sí, sí. Ok, y tengo su... Que él también quiere cancelar. Sí, sí, por favor. Okay, puedes, puedes pedirle que diga que si quiere cancelar? Sí, él lo quiere. Él lo quiere, él mismo. Okay, pero le estoy pidiendo si puedes tradúcirmelo y que él diga que sí. Ah. Pero él habla... Bueno, Ángelo. Di que no mas diga que si. Llámame cuando esté al teléfono. No más, o sea, no más tradúzcale lo que le estoy diciendo, que si quiere cancelar y que él diga que sí. Okay, le voy a decir ahora mismo. Angelo, dónde estás? Hey, Angelo. Yo te puedo hacer mandar el response por ti. O no se va a cancelar lo de aquí. No. Porque yo voy a cancelar lo de aquí. Lo vas a cancelar hoy día. Mmm. Se va a cancelar lo que no di sí. Se va a cancelar lo de hoy día. No, no, no. Eso es lo único que voy a hacer. ¿Usted escuchó? Hello? Sí. ¿Te escuchó? Sí. Bueno, gracias. Okay. Que la cancelación igual tarda entre los uno o dos semanas. Eh, puede ser que él vea una o dos deducciones más, pero por mucho serían dos. Okay. Muchas gracias por llamar. Que tenga buen día. Okay, igual.

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: The common benefits and the card. This is Malcolm. How can I help you?

Speaker speaker_2: Nothing. And I'm calling for my nephew that, uh, they're working and then they want to cancel their med card because they have another insurance.

Speaker speaker_1: So they will have to call in themselves in order to request anything to be done.

Speaker speaker_2: They are here. They're here with me and then they don't speak English.

Speaker speaker_1: What do they speak?

Speaker speaker_2: One of them speaks Spanish. The other one speaks Creole.

Speaker speaker_1: Which one didn't... Which one needed help? We have a Spanish, Spanish rep available.

Speaker speaker_2: Okay. He's um. He's right here.

Speaker speaker_3: Hello? Hello? We're now.

Speaker speaker_1: Yes. So you need a Spanish. Spanish rep.

Speaker speaker_3: Yes.

Speaker speaker_1: Hello?

Speaker speaker_3: Hello?

Speaker speaker_1: Okay. Give me one moment.

Speaker speaker_5: Hola. Buenas tardes.

Speaker speaker_3: Buenas tardes.

Speaker speaker_5: Okay..

Speaker speaker_1: Uh-huh.

Speaker speaker_5: .

Speaker speaker_1: Uh-huh.

Speaker speaker_5: .

Speaker speaker_1: Treinta y dos, doce.

Speaker speaker_5: Mm. ¿Y me repite su nombre?

Speaker speaker_1: Mackenzie Brady.

Speaker speaker_5: Y su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker_1: Mi fecha de nacimiento? Diecinueve-

Speaker speaker_5: Okay.

Speaker speaker_1: De noviembre... Diecinueve de noviembre, mil novecientos ochenta y seis.

Speaker speaker_5: Okay. ¿Y su dirección?

Speaker speaker_1: Eh, setenta y seis, veintiséis, Forest

Speaker speaker_5: Glenway.

Speaker speaker_1: Glenway.

Speaker speaker_5: ¿Y el estado?

Speaker speaker_1: Georgia.

Speaker speaker_5: Okay. Tengo su número de teléfono siendo siete, dieciocho, dos, cero, siete, cero, seis, cuatro, cero.

Speaker speaker_1: No. Ah, sí, de mi tía.

Speaker speaker_5: Okay, tengo su... Ah, y usted dijo que quiere cancelar, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí, quiero cancelar.

Speaker speaker_5: Okay. Cancelaciones tardan entre uno a dos semanas a procesar. Puede ser que usted vea uno o dos deducciones más, pero por mucho serían dos.

Speaker speaker_1: Okay.

Speaker speaker_5: ¿Tiene alguna pregunta?

Speaker speaker_1: Sí, mi hermano también va a cancelar eso.

Speaker speaker_5: Okay, me lo puedo recobrar luego.

Speaker speaker_1: Él no habla español ni inglés. Él habla criollo nada más.

Speaker speaker_5: Okay, él trabaja para Social Work.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_5: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker_1: Ochenta y dos, ochenta y uno.

Speaker speaker_5: ¿Cómo se llama él?

Speaker speaker_1: Ángelo. Angelo Brady.

Speaker speaker_5: ¿Y su dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker_1: Una dirección, setenta y seis, ventiseis, Forest Glenway.

Speaker speaker_5: La ciudad y estado.

Speaker speaker_1: Georgia.

Speaker speaker_5: Y su fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker_1: Dieciséis de octubre, mil novecientos ochenta y nueve.

Speaker speaker_5: Ok. Y tengo su número de teléfono siendo siete, dieciocho, dos, cero, siete, cero, seis, cuatro, cero.

Speaker speaker_1: Sí, sí, sí.

Speaker speaker_5: Ok, y tengo su... Que él también quiere cancelar.

Speaker speaker_1: Sí, sí, por favor.

Speaker speaker_5: Okay, puedes, puedes pedirle que diga que si quiere cancelar?

Speaker speaker_1: Sí, él lo quiere. Él lo quiere, él mismo.

Speaker speaker_5: Okay, pero le estoy pidiendo si puedes tradúcirsela y que él diga que sí.

Speaker speaker_1: Ah. Pero él habla... Bueno, Angelo.

Speaker speaker_5: Di que no mas diga que si.

Speaker speaker_1: Llámenme cuando esté al teléfono.

Speaker speaker_5: No más, o sea, no más tradúzcasela lo que le estoy diciendo, que si quiere cancelar y que él diga que sí.

Speaker speaker_1: Okay, le voy a decir ahora mismo. Angelo, dónde estás? Hey, Angelo. Yo te puedo hacer mandar el response por ti. O no se va a cancelar lo de aquí. No. Porque yo voy a cancelar lo de aquí. Lo vas a cancelar hoy día. Mmm. Se va a cancelar lo que no di sí. Se va a cancelar lo de hoy día. No, no, no. Eso es lo único que voy a hacer. ¿Usted escuchó? Hello?

Speaker speaker_5: Sí.

Speaker speaker_1: ¿Te escuchó?

Speaker speaker_5: Sí. Bueno, gracias.

Speaker speaker_1: Okay.

Speaker speaker_5: Que la cancelación igual tarda entre los uno o dos semanas. Eh, puede ser que él vea una o dos deducciones más, pero por mucho serían dos.

Speaker speaker_1: Okay.

Speaker speaker_5: Muchas gracias por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker_1: Okay, igual.