

## 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 traducirle y que él diga que sí. Ah. Pero él habla... Bueno, Ángelo. Di que no mas diga que si. Llámenme cuando esté al teléfono. No más, o sea, no más traduzcale 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 serian 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: Ángel. 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 traducirle 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 tradúzcale 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 serian dos.

Speaker speaker\_1: Okay.

Speaker speaker\_5: Muchas gracias por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Okay, igual.