

## Transcript: Franchesca

**Baez-4587787752259584-5393903218278400**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, bienvenida a beneficiaries? Hola, mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Ah, señorita, estoy llamando porque yo necesito hacer la cancelación de un servicio que ustedes me ofrecieron, ¿verdad? Del cual yo no estoy haciendo ocupación, que se llama... El servicio que ustedes me, me, me están-- se llama MET RX. Ok. ¿Con cuál agencia de empleo usted trabaja? Goldsource. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Ah, ya le digo. Un momento. Ya le digo porque ni me lo sé para ver si me tira. Este... cuatro dígitos... Aquí está, ya va. Es cinco, ocho, once. ¿Sus apellidos? Aguilar, Bustamante, Romar. Y esta cuenta es suya, ¿correcto? ¿Usted está llamando para cancelar beneficios suyos? Sí, por supuesto. ¿Sí? Por favor, verifique la dirección y la fecha de su nacimiento por motivos de seguridad. Ok, mi dirección es tres veinticinco, Dublin Way. ¿Y qué me pidió? ¿Mi fecha de nacimiento? Nací en noviembre, ocho de 1973. Y por último, tenemos los métodos de contacto con el mejor número, siete, ocho, seis, nueve, nueve, dos, dos, ocho, nueve, cero. Sí, ese es. Y tengo su correo electrónico como su primer nombre, aguilar3@gmail.com. Perfecto. Ok, y por último, como la línea es grabada, me dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura que tiene con Surge, ¿correcto? Sí, quiero cancelar esa cobertura de medicina porque yo no, no, no la estoy utilizando. Bien entendido, ya le puse el pedido para la cancelación. Por favor, tome en cuenta que las cancelaciones se toman de siete a diez días laborales para procesarse. Hay una posibilidad de que experimente una o dos deducciones mientras está terminando su cobertura para cancelar. Ok, otra preguntita. ¿El Medicare también lo puede cancelar? Ya que yo tengo seguro privado. Eh, no, el Medicare es algo que lo hace solamente el gobierno. El único beneficio que nosotros tenemos acceso para son los que Surge le está ofreciendo a usted. Ah, ok, perfecto. Entonces, ese sí no lo puedo cancelar, lo tengo que dejar. Una pregunta, ¿usted está preguntando para cancelar el Medicare porque lo ve como una deducción o usted aplicó para ello y tiene ahora mismo una tarjeta de beneficios y todo? No, no tengo Medicare, pero yo tengo segui-- yo tengo seguro privado, entonces, no... O sea, estoy pagando dos seguros, ¿me explico? Ok, su único segundo seguro sería el de Surge. Si en algún momento usted ve una deducción titulada Medicare en su cheque, es posible que sea un impuesto que todo el mundo paga, que el gobierno le pone a uno. Ok, pero a mí a-aparece allí en el, en el, en el cheque Medicare, dice así. ¿Es un deducible del Estado, entonces, del gobierno? Es posible, sí, señora, porque sí tengo entendido que todos, incluyéndome a mí, pagamos una tarifa de un impuesto para el Medicare cuando trabajan. Ok, bueno, es bueno saber eso, porque no... nadie me lo había dicho. Entonces, yo dije: "Como yo tengo seguro privado, si estoy pagando Medicare, estoy pagando ambos seguros", ¿me explico? Ciertamente. Ok, entonces, bueno, eso sería todo, no hay problema por eso. Thanks por llamarnos el día de hoy. Bueno, gracias a usted por atenderme. Feliz tarde. De nada,

igual. Adiós. Hasta luego.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Hola, bienvenida a beneficiaries? Hola, mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Ah, señorita, estoy llamando porque yo necesito hacer la cancelación de un servicio que ustedes me ofrecieron, ¿verdad? Del cual yo no estoy haciendo ocupación, que se llama... El servicio que ustedes me, me, me están-- se llama MET RX.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Con cuál agencia de empleo usted trabaja?

Speaker speaker\_2: Goldsource.

Speaker speaker\_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Ah, ya le digo. Un momento. Ya le digo porque ni me lo sé para ver si me tira. Este... cuatro dígitos... Aquí está, ya va. Es cinco, ocho, once.

Speaker speaker\_1: ¿Sus apellidos?

Speaker speaker\_2: Aguilar, Bustamante, Romar.

Speaker speaker\_1: Y esta cuenta es suya, ¿correcto? ¿Usted está llamando para cancelar beneficios suyos?

Speaker speaker\_2: Sí, por supuesto.

Speaker speaker\_1: ¿Sí? Por favor, verifique la dirección y la fecha de su nacimiento por motivos de seguridad.

Speaker speaker\_2: Ok, mi dirección es tres veinticinco, Dublin Way. ¿Y qué me pidió? ¿Mi fecha de nacimiento? Nací en noviembre, ocho de 1973.

Speaker speaker\_1: Y por último, tenemos los métodos de contacto con el mejor número, siete, ocho, seis, nueve, nueve, dos, dos, ocho, nueve, cero.

Speaker speaker\_2: Sí, ese es.

Speaker speaker\_1: Y tengo su correo electrónico como su primer nombre, aguilar3@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Perfecto.

Speaker speaker\_1: Ok, y por último, como la línea es grabada, me dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura que tiene con Surge, ¿correcto?

Speaker speaker\_2: Sí, quiero cancelar esa cobertura de medicina porque yo no, no, no la estoy utilizando.

Speaker speaker\_1: Bien entendido, ya le puse el pedido para la cancelación. Por favor, tome en cuenta que las cancelaciones se toman de siete a diez días laborales para procesarse. Hay una posibilidad de que experimente una o dos deducciones mientras está terminando su cobertura para cancelar.

Speaker speaker\_2: Ok, otra preguntita. ¿El Medicare también lo puede cancelar? Ya que yo tengo seguro privado.

Speaker speaker\_1: Eh, no, el Medicare es algo que lo hace solamente el gobierno. El único beneficio que nosotros tenemos acceso para son los que Surge le está ofreciendo a usted.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, perfecto. Entonces, ese sí no lo puedo cancelar, lo tengo que dejar.

Speaker speaker\_1: Una pregunta, ¿usted está preguntando para cancelar el Medicare porque lo ve como una deducción o usted aplicó para ello y tiene ahora mismo una tarjeta de beneficios y todo?

Speaker speaker\_2: No, no tengo Medicare, pero yo tengo segui-- yo tengo seguro privado, entonces, no... O sea, estoy pagando dos seguros, ¿me explico?

Speaker speaker\_1: Ok, su único segundo seguro sería el de Surge. Si en algún momento usted ve una deducción titulada Medicare en su cheque, es posible que sea un impuesto que todo el mundo paga, que el gobierno le pone a uno.

Speaker speaker\_2: Ok, pero a mí a-aparece allí en el, en el, en el cheque Medicare, dice así. ¿Es un deducible del Estado, entonces, del gobierno?

Speaker speaker\_1: Es posible, sí, señora, porque sí tengo entendido que todos, incluyéndome a mí, pagamos una tarifa de un impuesto para el Medicare cuando trabajan.

Speaker speaker\_2: Ok, bueno, es bueno saber eso, porque no... nadie me lo había dicho. Entonces, yo dije: "Como yo tengo seguro privado, si estoy pagando Medicare, estoy pagando ambos seguros", ¿me explico?

Speaker speaker\_1: Cierto.

Speaker speaker\_2: Ok, entonces, bueno, eso sería todo, no hay problema por eso.

Speaker speaker\_1: Thanks por llamarnos el día de hoy.

Speaker speaker\_2: Bueno, gracias a usted por atenderme. Feliz tarde.

Speaker speaker\_1: De nada, igual. Adiós.

Speaker speaker\_2: Hasta luego.