

## Transcript: Franchesca

**Baez-6016248111742976-4658729208561664**

### Full Transcript

Buenas tardes. ¿Cómo le puedo asistir? Buenas tardes. ¿Me escucha? Buenas tardes. Hello? ¿Me escucha? Sí, te escucho. ¿Cómo le puedo asistir? Sí, te escucho. Eh, yo llamé para cancelar el Medicaid. Verificando... Cuando me dice Medicaid, ¿se refiere a una seguridad con un agente temporal? Sí, es-- Beneficiario en K. Ok, señor, pero tengo que verificar si está llamando a cancelar una cobertura con una agencia temporal, dado a que nosotros simplemente administramos la seguridad de ellos. El Medicaid nosotros no lo administramos. Eso es el gobierno. Usted está llamando a ofi- Pero... Medi-- Pero me-- me llegó un mensaje y dice: "Si no quiero, puede cancelar". Yo lo tenía, pero ya yo tengo otro. No puedo usar los dos, yo quiero cancelar uno. Ok, pero vuelvo y te repito, mi amor, solamente quiero asegurarme que yo te puedo asistir. ¿Estás llamando para cancelar la seguridad con una agencia temporal? Sí. Ok. ¿Con cuál agencia temporal trabajas? Eh, con Surge. Con Surge. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Ok . Eh, dame un momento, por favor. Ok. Eh, espérate . Eh, sesenta y cinco, cuatro, siete . ¿Apellido? Belafonte . ¿Primer nombre Wilson? Will-- Williamson. ¿Podría verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor? Eh, sí . Dame un momento. Eh... Siete, cero, dos, 1992. Y ¿cuál es su dirección? Dirección... Dame un momento. Ok. Seiscientos cincuenta y nueve, ese Bolger Avenue, Columbus. ¿Tenemos el número de comunicación seis, ocho, nueve, dos, ocho, seis, dos, cero, cinco, dos? Sí. Y tengo su correo electrónico como williamson... Oh, pero creo que está mal escrito. Ajá. Tiene su apellido, pero en el medio de la a y de la n tiene una i. Arroba gmail punto com. ¿Que nada? Disculpa, ¿te puedo- Sí, ese es mío. Belafontewilliamson67 arroba gmail punto com. Muy bien. Y por el motivo de que mi línea es grabada, dijiste que el día de hoy quieres cancelar la seguridad con Surge, ¿correcto? Sí. Ok, le puse el pedido para la cancelación. Por favor, tome en cuenta las cancelaciones se toman entre siete a diez días laborales para procesarse. Tiene la posibilidad de experimentar una o dos deducciones más mientras se está completando la cancelación. ¿Cuánto tiempo puede durar hasta que cancelen? Se toma de siete a diez días laborales. ¿Aló? Sí. Ah, siete o diez días. ¿Verdad? Sí, ajá. Ah, po-- okay, está bien. ¿Alguna otra cosa en la cual le puedo asistir? Eh, muchas gracias, pero una pregunta, por favor. Dígame. Tengo amigo mío, pero él no habla español y él quería cancelar también. ¿Yo lo puedo hacer a-a aquí mismo? Ocuparía que él verbalmente me dé autorización para hablar con usted sobre la cuenta de él. Ah, ok. Muchas gracias. No hay de qué. Ok. Pasa buenas tardes. Gracias, igual un placer, que tenga buen día. Igualmente .

### Conversation Format

Speaker speaker\_0: Buenas tardes.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_0: Buenas tardes.

Speaker speaker\_1: ¿Me escucha?

Speaker speaker\_0: Buenas tardes.

Speaker speaker\_1: Hello? ¿Me escucha?

Speaker speaker\_0: Sí, te escucho.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_0: Sí, te escucho. Eh, yo llamé para cancelar el Medicaid.

Speaker speaker\_1: Verificando... Cuando me dice Medicaid, ¿se refiere a una seguridad con un agente temporal?

Speaker speaker\_0: Sí, es-- Beneficiario en K.

Speaker speaker\_1: Ok, señor, pero tengo que verificar si está llamando a cancelar una cobertura con una agencia temporal, dado a que nosotros simplemente administramos la seguridad de ellos. El Medicaid nosotros no lo administramos. Eso es el gobierno. Usted está llamando a ofi-

Speaker speaker\_0: Pero... Medi-- Pero me-- me llegó un mensaje y dice: "Si no quiero, puede cancelar". Yo lo tenía, pero ya yo tengo otro. No puedo usar los dos, yo quiero cancelar uno.

Speaker speaker\_1: Ok, pero vuelvo y te repito, mi amor, solamente quiero asegurarme que yo te puedo asistir. ¿Estás llamando para cancelar la seguridad con una agencia temporal?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Con cuál agencia temporal trabajas?

Speaker speaker\_0: Eh, con Surge.

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

Speaker speaker\_0: Ok . Eh, dame un momento, por favor.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Eh, espérate . Eh, sesenta y cinco, cuatro, siete .

Speaker speaker\_1: ¿Apellido?

Speaker speaker\_0: Belafonte .

Speaker speaker\_1: ¿Primer nombre Wilson?

Speaker speaker\_0: Will-- Williamson.

Speaker speaker\_1: ¿Podría verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_0: Eh, sí . Dame un momento. Eh... Siete, cero, dos, 1992.

Speaker speaker\_1: Y ¿cuál es su dirección?

Speaker speaker\_0: Dirección... Dame un momento.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Seiscientos cincuenta y nueve, ese Bolger Avenue, Columbus.

Speaker speaker\_1: ¿Tenemos el número de comunicación seis, ocho, nueve, dos, ocho, seis, dos, cero, cinco, dos?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Y tengo su correo electrónico como williamson... Oh, pero creo que está mal escrito.

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: Tiene su apellido, pero en el medio de la a y de la n tiene una i. Arroba gmail punto com.

Speaker speaker\_0: ¿Que nada?

Speaker speaker\_1: Disculpa, ¿te puedo-

Speaker speaker\_0: Sí, ese es mío. Belafontewilliamson67 arroba gmail punto com.

Speaker speaker\_1: Muy bien. Y por el motivo de que mi línea es grabada, dijiste que el día de hoy quieres cancelar la seguridad con Surge, ¿correcto?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, le puse el pedido para la cancelación. Por favor, tome en cuenta las cancelaciones se toman entre siete a diez días laborales para procesarse. Tiene la posibilidad de experimentar una o dos deducciones más mientras se está completando la cancelación.

Speaker speaker\_0: ¿Cuánto tiempo puede durar hasta que cancelen?

Speaker speaker\_1: Se toma de siete a diez días laborales.

Speaker speaker\_0: ¿Aló?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ah, siete o diez días. ¿Verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, ajá.

Speaker speaker\_0: Ah, po-- okay, está bien.

Speaker speaker\_1: ¿Alguna otra cosa en la cual le puedo asistir?

Speaker speaker\_0: Eh, muchas gracias, pero una pregunta, por favor.

Speaker speaker\_1: Dígame.

Speaker speaker\_0: Tengo amigo mío, pero él no habla español y él quería cancelar también.  
¿Yo lo puedo hacer a-a aquí mismo?

Speaker speaker\_1: Ocuparía que él verbalmente me dé autorización para hablar con usted sobre la cuenta de él.

Speaker speaker\_0: Ah, ok. Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: No hay de qué.

Speaker speaker\_0: Ok. Pasa buenas tardes.

Speaker speaker\_1: Gracias, igual un placer, que tenga buen día.

Speaker speaker\_0: Igualmente .