

## Transcript: Pamela

**Blanc-5692949836513280-5488219566817280**

### Full Transcript

Llamar a \*\*\*. Mi nombre es \*\*\*. Bueno, ¿bueno? ¿En qué le puedo asistir? Aló, ¿me escuchas? Señor. Mira, hazme un favor. Eh, estoy llamando porque necesito sacar una cita médica con un médico general. Vengo presentando unos dolores de cabeza supremamente fuertes. Vine a una clínica para poder sacar una cita particular porque no sabemos nada ni cómo funciona esta aseguranza que nosotros tenemos, porque eso ha sido como un fraude, porque en ningún lado nos atienden y me dicen que no me pueden atender porque no tienen convenio con esta aseguranza que nosotros estamos pagando. Entonces, yo quisiera saber o cómo hago para cancelarla o dónde me pueden atender. Una pregunta. Eh, en la tarjeta suya hay un número de teléfono que se llama multiplan. Ahí es donde llama para ver cuáles son los médicos que están en su área. Llamé a ese número y me dieron y me dicen que no, que ellos no tienen ni idea. O sea, no entiendo. Aquí llamo y aquí para allá. No, si, si usted llamó a ese número, ellos no le pueden decir que no tienen idea. Ese número específicamente es para eso, para buscar y el-- al principio de la, de la llamada es automática y sale lo que es en la tarjeta el número de teléfono y la dirección en la web donde puede hacerlo nuevamente- Si lo quiere yo lo coloco aquí- Disculpa, con quié-- ¿A dónde estoy hablando ahorita o, o, o qué función tiene la, o qué función tiene, eh, la llamada que estoy haciendo? Ok. Nosotros somos los administradores de los beneficios de salud de la agencia para la que usted trabaja. Si le... Puedo buscar su información? O sea, contigo puedo hacer la cancelación de este plan? Claro, sí. Ok, hagamos la cancelación, por favor. ¿Para quién llama? ¿Para quién trabaja? Perdón. Para Surges. Los últimos cuatro dígitos de su seguro social. Cuarenta y tres, cuaren-- Cuarenta y tres, ochenta y dos. Nombre y apellido. José Manuel Sarmiento Torres. Me dijo que es Surges. Cuarenta y tres, ochenta y dos. Momento. Por... Dijo Sarmiento Torres, ¿verdad? Correcto. Señor Sarmiento, eh, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Ok. Dirección once diez N Friday, Avenida. Código Postal sesenta, cuatro, treinta y cinco. Fecha de nacimiento: 24 de febrero de 1995. Tengo el número de teléfono quince, ocho, veintinueve, nueve, dieciocho- Ochenta y-- ochenta y nueve, dieciocho. Yo voy a pedir lo que es cancelación. El proceso de una a dos semanas para que todo esté totalmente cancelado y es posible que le hagan una o dos deducciones antes que termine la cancelación. Es posible que me descuenten sin-- O sea, vuelvo y te digo, ¿pero por qué no pueden hacer la cancelación de una vez? Yo necesito asistencia médica inmediata. Si, si sigo todavía con esta multiplan, no me pueden atender en ninguna parte. Bueno, nosotros la parte que nos corresponde ya la hicimos. Ahora esa información se le manda a Surges y ellos son los que-- esa es la política de ellos, del tiempo para procesarlo. Ya en la parte que corresponde a nosotros, yo lo acabo de hacer. O sea, ahora tengo que llamar a Surges y decir que cuánto tiempo demoran ellos en hacer la cancelación. Bueno, ese es el tiempo que ellos nos dan a nosotros para decirle al empleado

que se toma de una a dos semanas para, pa-- porque nosotros no tenemos acceso a su nómina. Entonces, ellos son los que se encargan de terminar el proceso. Pero a partir de este momento, o sea, ¿todavía sigo con ese plan? O sea, no, no, o sea... ¿Tengo que esperar dos semanas? Ok, pero en dos semanas el plan ya queda cancelado. ¿Ok? Señor. Ok.

## Conversation Format

Speaker speaker\_1: Llamar a \*\*\*. Mi nombre es \*\*\* .

Speaker speaker\_2: Bueno, ¿bueno?

Speaker speaker\_1: ¿En qué le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Aló, ¿me escuchas?

Speaker speaker\_1: Señor.

Speaker speaker\_2: Mira, hazme un favor. Eh, estoy llamando porque necesito sacar una cita médica con un médico general. Vengo presentando unos dolores de cabeza supremamente fuertes. Vine a una clínica para poder sacar una cita particular porque no sabemos nada ni cómo funciona esta aseguranza que nosotros tenemos, porque eso ha sido como un fraude, porque en ningún lado nos atienden y me dicen que no me pueden atender porque no tienen convenio con esta aseguranza que nosotros estamos pagando. Entonces, yo quisiera saber o cómo hago para cancelarla o dónde me pueden atender.

Speaker speaker\_1: Una pregunta. Eh, en la tarjeta suya hay un número de teléfono que se llama multiplan. Ahí es donde llama para ver cuáles son los médicos que están en su área.

Speaker speaker\_2: Llamé a ese número y me dieron y me dicen que no, que ellos no tienen ni idea. O sea, no entiendo. Aquí llamo y aquí para allá.

Speaker speaker\_1: No, si, si usted llamó a ese número, ellos no le pueden decir que no tienen idea. Ese número específicamente es para eso, para buscar y el-- al principio de la, de la llamada es automática y sale lo que es en la tarjeta el número de teléfono y la dirección en la web donde puede hacerlo nuevamente- Si lo quiere yo lo coloco aquí-

Speaker speaker\_2: Disculpa, con quié-- ¿A dónde estoy hablando ahorita o, o, o qué función tiene la, o qué función tiene, eh, la llamada que estoy haciendo?

Speaker speaker\_1: Ok. Nosotros somos los administradores de los beneficios de salud de la agencia para la que usted trabaja. Si le... Puedo buscar su información?

Speaker speaker\_2: O sea, contigo puedo hacer la cancelación de este plan?

Speaker speaker\_1: Claro, sí.

Speaker speaker\_2: Ok, hagamos la cancelación, por favor.

Speaker speaker\_1: ¿Para quién llama? ¿Para quién trabaja? Perdón.

Speaker speaker\_2: Para Surges.

Speaker speaker\_1: Los últimos cuatro dígitos de su seguro social.

Speaker speaker\_2: Cuarenta y tres, cuaren-- Cuarenta y tres, ochenta y dos.

Speaker speaker\_1: Nombre y apellido.

Speaker speaker\_2: José Manuel Sarmiento Torres.

Speaker speaker\_1: Me dijo que es Surges. Cuarenta y tres, ochenta y dos . Momento . Por... Dijo Sarmiento Torres, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: Señor Sarmiento, eh, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_2: Ok. Dirección once diez N Friday, Avenida. Código Postal sesenta, cuatro, treinta y cinco. Fecha de nacimiento: 24 de febrero de 1995.

Speaker speaker\_1: Tengo el número de teléfono quince, ocho, veintinueve, nueve, dieciocho-

Speaker speaker\_2: Ochenta y-- ochenta y nueve, dieciocho.

Speaker speaker\_1: Yo voy a pedir lo que es cancelación. El proceso de una a dos semanas para que todo esté totalmente cancelado y es posible que le hagan una o dos deducciones antes que termine la cancelación.

Speaker speaker\_2: Es posible que me descuenten sin-- O sea, vuelvo y te digo, ¿pero por qué no pueden hacer la cancelación de una vez? Yo necesito asistencia médica inmediata. Si, si sigo todavía con esta multiplan, no me pueden atender en ninguna parte.

Speaker speaker\_1: Bueno, nosotros la parte que nos corresponde ya la hicimos. Ahora esa información se le manda a Surges y ellos son los que-- esa es la política de ellos, del tiempo para procesarlo. Ya en la parte que corresponde a nosotros, yo lo acabo de hacer.

Speaker speaker\_2: O sea, ahora tengo que llamar a Surges y decir que cuánto tiempo demoran ellos en hacer la cancelación.

Speaker speaker\_1: Bueno, ese es el tiempo que ellos nos dan a nosotros para decirle al empleado que se toma de una a dos semanas para, pa-- porque nosotros no tenemos acceso a su nómina. Entonces, ellos son los que se encargan de terminar el proceso.

Speaker speaker\_2: Pero a partir de este momento, o sea, ¿todavía sigo con ese plan? O sea, no, no, o sea... ¿Tengo que esperar dos semanas? Ok, pero en dos semanas el plan ya queda cancelado. ¿Ok?

Speaker speaker\_1: Señor.

Speaker speaker\_2: Ok.