

# **Transcript: Pamela**

## **Blanc-5695229744070656-6541365765685248**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Sí, hola, Pamela. Mi nombre es Marta. Eh, yo estoy llamando porque necesito una carta de... el seguro diciendo que ya nosotros vamos a tener este seguro. ¿Y para quién usted trabajaba? No, yooo estoy solicitando los servicios de Medicaid, entonces ellos me están pidiendo una carta. ¿Y para quién usted trabajaba? Paraaa The Reserved Network. Eeeh... Nosotros no le damos más--. Voy a chequear a ver si era en, en tiempo que estaba con nosotros. ¿Me permite los últimos--. ¿Señora? Hello? Sí, lo que pasa que como que se está cortando. Sí. No sé. Si me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ver si fue en el tiempo que yo-- que The Reserved Network estaba con nosotros, porque ya ellos no están-- O sea, ya nosotros no le damos servicio a ellos. Ok, dos, ocho, cero, cero. ¿Y su nombre y apellido? Marta Infante de Álvarez. Fue en 2023. Sí, era como 202-- Yo tengo la tarjeta, aquí dice: "Efectivo el 14 de febrero 2022". Ok. Hasta el-- Me imagino que fue hasta el 2023. Ok, déme un segundito. La voy a poner un momentito en espera. Ok, gracias. Señora Álvarez, gracias por esperar. Sí. Ok, yo necesito que vamos a verificar la dirección... tuya, o sea, la que tenemos aquí en el sistema yyy su fecha de nacimiento para confirmar que estamos en la cuenta correcta y por seguridad. Ok, la dirección es 1968 East 34th Street, Lorain, Ohio, 44055. Y mi fecha de nacimiento es julio 11, 1976. Gracias. Tengo el número de teléfono 4-40-654-9731 y el correo electrónico es- Sí. ... mart11125, ajá, mail punto com. Sí. Ok, bueno, en ese caso nosotros le vamos-- le podemos enviar el correo, perdón, la carta, pero es a su correo electrónico. Se demora- Ok. De dos a cuatro horas para recibirla. Le va a llegar de parte de info. Así nos escribe: i, n, f, o, arroba, benefits in a card. Ok. Deja que anoto algo para que le llame luego. ¿Sí, permiso, que estoy hablando? Me puede dar el número de correo otra vez? Info... Ajá. Benefits in a card. Ok. Ah, pues, ¿cómo es tu nombre? Pamela. Pamela. Ah, pues, Pamela, pues yo espero la carta entonces. Ok, no hay problema. Eh, de veinticuatro a cuarenta y ocho horas usted la recibe. Ok, pues está bien. Pues muchas gracias. Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día. Gracias, igual.

### **Conversation Format**

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

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le

puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Sí, hola, Pamela. Mi nombre es Marta. Eh, yo estoy llamando porque necesito una carta de... el seguro diciendo que ya nosotros vamos a tener este seguro.

Speaker speaker\_1: ¿Y para quién usted trabajaba?

Speaker speaker\_2: No, yooo estoy solicitando los servicios de Medicaid, entonces ellos me están pidiendo una carta.

Speaker speaker\_1: ¿Y para quién usted trabajaba?

Speaker speaker\_2: Paraaa The Reserved Network.

Speaker speaker\_1: Eeeh... Nosotros no le damos más-- . Voy a chequear a ver si era en, en tiempo que estaba con nosotros. ¿Me permite los últimos-- . ¿Señora?

Speaker speaker\_2: Hello? Sí, lo que pasa que como que se está cortando. Sí.

Speaker speaker\_1: No sé. Si me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ver si fue en el tiempo que yo-- que The Reserved Network estaba con nosotros, porque ya ellos no están-- O sea, ya nosotros no le damos servicio a ellos.

Speaker speaker\_2: Ok, dos, ocho, cero, cero.

Speaker speaker\_1: ¿Y su nombre y apellido?

Speaker speaker\_2: Marta Infante de Álvarez.

Speaker speaker\_1: Fue en 2023.

Speaker speaker\_2: Sí, era como 2022-- Yo tengo la tarjeta, aquí dice: "Efectivo el 14 de febrero 2022".

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Hasta el-- Me imagino que fue hasta el 2023.

Speaker speaker\_1: Ok, déme un segundito. La voy a poner un momentito en espera.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias.

Speaker speaker\_1: Señora Álvarez, gracias por esperar. Sí. Ok, yo necesito que vamos a verificar la dirección... tuya, o sea, la que tenemos aquí en el sistema y su fecha de nacimiento para confirmar que estamos en la cuenta correcta y por seguridad.

Speaker speaker\_2: Ok, la dirección es 1968 East 34th Street, Lorain, Ohio, 44055. Y mi fecha de nacimiento es julio 11, 1976.

Speaker speaker\_1: Gracias. Tengo el número de teléfono 440-654-9731 y el correo electrónico es-

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: ... mart11125, ajá, mail punto com.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, bueno, en ese caso nosotros le vamos-- le podemos enviar el correo, perdón, la carta, pero es a su correo electrónico. Se demora-

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: De dos a cuatro horas para recibirla. Le va a llegar de parte de info. Así nos escribe: i, n, f, o, arroba, benefits in a card.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Deja que anoto algo para que le llame luego.

Speaker speaker\_2: ¿Sí, permiso, que estoy hablando? Me puede dar el número de correo otra vez? Info... Ajá. Benefits in a card. Ok. Ah, pues, ¿cómo es tu nombre?

Speaker speaker\_1: Pamela.

Speaker speaker\_2: Pamela. Ah, pues, Pamela, pues yo espero la carta entonces.

Speaker speaker\_1: Ok, no hay problema. Eh, de veinticuatro a cuarenta y ocho horas usted la recibe.

Speaker speaker\_2: Ok, pues está bien. Pues muchas gracias.

Speaker speaker\_1: Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Gracias, igual.