

## Transcript: Pamela

**Blanc-5869157735514112-4841436754526208**

### Full Transcript

Thank you for calling the ???. This is Pamela ??, how may I help you? Hola, buenos días. Buenos días, ¿en qué le puedo ayudar? Déjeme hacerle una preguntita, ma... Mira, eh, ¿podiera decirme por un nombre buscarme, eh, ejemplo, mi, mi seguro ahí, si yo te digo el nombre mío, del SSAFI, es la del SSAFI? Sí, el seguro. Eh, pero necesito el... Los últimos cuatro dígitos de su seguro social. Cero cinco sesenta y cuatro. ¿Y para qué SSAFI trabaja? No, estoy trabajando en Bluegrass, pero, pero quiero hacerle la pregunta del seguro porque, eh, yo nunca recibí el seguro ese acá. Y entonces, quiero hacer la pregunta, a ver si salió por casualidad su seguro en el tiempo que yo estaba trabajando para el SSAFI. ¿Y usted no se fijó si le estaban sacando el dinero de sus cheques? ¿No sabe? Sí, sí, sí, siempre lo sacaban, siempre lo sacaban. ¿Para qué agencia era que trabajaba? Trabajo para Bluegrass. No, no, el nombre de la agencia esa. El nombre. El SSAFI esa. El SSAFI era en Indiana ahí. Pero ¿no se sabe el nombre? Uh, no me sé el nombre. Tendría entonces que preguntarle a la, a la muchacha del SSAFI. Sí, para poder ayudarla voy a necesitar eso, porque nosotros representamos varias agencias y para buscar- Ay, ay, ay. Ok. Ella ayer me dijo, no tengo el número de ella, pero bueno, ya lo investigaré. Ella ayer me dijo: "Llama a la agencia, toma el número de la agencia", fue ella la que me lo dio. Y, y te puede es-- te puede mandar, te puede decir la-- el de mi esposo sí está aquí, el carnecito de él. Si necesita alguna letra del carné, me dice y yo le, le... Del seguro, me dice y yo le digo. No, lo que necesito es el nombre de la agencia y como le dije, los últimos cuatro dígitos de su social para poder buscarla en, en el sistema. ¿Y el nombre de la agencia no me saldrá en este... en el seguro que tengo aquí? ¿No? En la tarjeta chequee en la parte izquierda o derecha arriba. Es posible que esté ahí. Está así, y aquí lo tengo. Lo tengo un momentico, por favor. En la-- eh, dice Surge... ¿En qué parte me di-- me dijo usted atrás? Que Surge, es Surge, ese es el nombre. En Surge, sí. Dígame los últimos cuatro dígitos nuevamente, por favor. Cero cinco sesenta y cuatro. Quince seis cuatro. Cero cinco-- cero cinco sesenta y cuatro. ¿Y su nombre y apellido? Midalys Romero Marzo Un momento . Eso fue para el 2024, octubre, noviembre, eh, septiembre, agosto. Eh, eh, eso no viene al caso ahora porque tengo que primero ubicar su información y luego podemos ir a esa parte. Deme, vamos a verificar dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad. Mi fecha de nacimiento es 22 de noviembre de 1968 y mi dirección es... Mi dirección es... Ajá, cincuenta y cuatro diez Clearwater Boulevard, apartamento doscientos dos. ?? Tengo el número de teléfono: nueve cero ocho tres nueve cinco cuatro tres siete cinco. Perfecto. ¿Y cuál es su pregunta? ¿Qué es lo que usted necesita? Mi pregunta es que... A ver, yo no, yo todavía estoy trabajando en Bluegrass. A mí me llegó una factura. Yo el, el Medicaid mío, no sé, nunca me llegó por correo. Aquí tengo el de mi esposo, el mío nunca me llegó, pero tengo una factura del día de octubre que es de doscientos pesos y pico del médico que fui. Y entonces, el médico me dijo para decirle de lo

que es para ver si se puede arreglar. El médico me dijo que si yo pudiera decirle a la, al seguro que yo pertenecía para llamarlos a usted a ver si podían hacerme el descuento de esta, de doscientos pesos, de la factura. ¿Octubre veinte veinticuatro? Sí. No, octubre cuatro, parece. Octubre cuatro, creo que es . Perdón, disculpe . Disculpe, espéreme un momentico, mi vida . Y fíjese que le voy a decir que yo fui al médico para esta época y yo pagué, pero entonces me dijeron que esto es lo que me cobra el, el ADESCO adentro, la octubre cuatro. ¿De qué año, señora? Del veinticuatro, ma. ¿Veinte veinticuatro? Sí. En, en octubre veinte veinticuatro usted no tenía beneficio. La última, el último día de su cobertura fue en junio treinta. ¿Junio? Sí, señora, junio treinta. Ok, mi vida, entonces, bueno, ya se va a conocer a la empresa donde yo trabajo, que ahí sí tengo, estoy pagando seguro. Lo que no tengo la... Lo que no tengo la tarjeta. Tendría que llamarlos a ellos porque aquí usted llegó de tener el saco. El día treinta de junio fue el último día de su beneficio. Ok, mi vida, ok, ok. Yo pregunté solo para saber, ok, gracias. No hay problema. Gracias por llamar. Que tenga buen resto del día. Ok, mi amor, gracias. Chao .

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Thank you for calling the ???. This is Pamela ??, how may I help you?

Speaker speaker\_1: Hola, buenos días.

Speaker speaker\_0: Buenos días, ¿en qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Déjeme hacerle una preguntita, ma... Mira, eh, ¿podiera decirme por un nombre buscarme, eh, ejemplo, mi, mi seguro ahí, si yo te digo el nombre mío, del SSAFI, es la del SSAFI?

Speaker speaker\_0: Sí, el seguro. Eh, pero necesito el... Los últimos cuatro dígitos de su seguro social.

Speaker speaker\_1: Cero cinco sesenta y cuatro.

Speaker speaker\_0: ¿Y para qué SSAFI trabaja?

Speaker speaker\_1: No, estoy trabajando en Bluegrass, pero, pero quiero hacerle la pregunta del seguro porque, eh, yo nunca recibí el seguro ese acá. Y entonces, quiero hacer la pregunta, a ver si salió por casualidad su seguro en el tiempo que yo estaba trabajando para el SSAFI.

Speaker speaker\_0: ¿Y usted no se fijó si le estaban sacando el dinero de sus cheques? ¿No sabe?

Speaker speaker\_1: Sí, sí, sí, siempre lo sacaban, siempre lo sacaban.

Speaker speaker\_0: ¿Para qué agencia era que trabajaba?

Speaker speaker\_1: Trabajo para Bluegrass.

Speaker speaker\_0: No, no, el nombre de la agencia esa.

Speaker speaker\_1: El nombre.

Speaker speaker\_0: El SSAFI esa.

Speaker speaker\_1: El SSAFI era en Indiana ahí.

Speaker speaker\_0: Pero ¿no se sabe el nombre?

Speaker speaker\_1: Uh, no me sé el nombre. Tendría entonces que preguntarle a la, a la muchacha del SSAFI.

Speaker speaker\_0: Sí, para poder ayudarla voy a necesitar eso, porque nosotros representamos varias agencias y para buscar-

Speaker speaker\_1: Ay, ay, ay. Ok. Ella ayer me dijo, no tengo el número de ella, pero bueno, ya lo investigaré. Ella ayer me dijo: "Llama a la agencia, toma el número de la agencia", fue ella la que me lo dio. Y, y te puede es-- te puede mandar, te puede decir la-- el de mi esposo sí está aquí, el carnecito de él. Si necesita alguna letra del carné, me dice y yo le, le... Del seguro, me dice y yo le digo.

Speaker speaker\_0: No, lo que necesito es el nombre de la agencia y como le dije, los últimos cuatro dígitos de su social para poder buscarla en, en el sistema.

Speaker speaker\_1: ¿Y el nombre de la agencia no me saldrá en este... en el seguro que tengo aquí? ¿No?

Speaker speaker\_0: En la tarjeta chequee en la parte izquierda o derecha arriba. Es posible que esté ahí.

Speaker speaker\_1: Está así, y aquí lo tengo. Lo tengo un momentico, por favor. En la-- eh, dice Surge... ¿En qué parte me di-- me dijo usted atrás?

Speaker speaker\_0: Que Surge, es Surge, ese es el nombre.

Speaker speaker\_1: En Surge, sí.

Speaker speaker\_0: Dígame los últimos cuatro dígitos nuevamente, por favor.

Speaker speaker\_1: Cero cinco sesenta y cuatro.

Speaker speaker\_0: Quince seis cuatro.

Speaker speaker\_1: Cero cinco-- cero cinco sesenta y cuatro.

Speaker speaker\_0: ¿Y su nombre y apellido?

Speaker speaker\_1: Midalys Romero Marzo

Speaker speaker\_0: Un momento .

Speaker speaker\_1: Eso fue para el 2024, octubre, noviembre, eh, septiembre, agosto.

Speaker speaker\_0: Eh, eh, eso no viene al caso ahora porque tengo que primero ubicar su información y luego podemos ir a esa parte. Deme, vamos a verificar dirección y fecha de

nacimiento por motivos de seguridad.

Speaker speaker\_1: Mi fecha de nacimiento es 22 de noviembre de 1968 y mi dirección es... Mi dirección es... Ajá, cincuenta y cuatro diez Clearwater Boulevard, apartamento doscientos dos. ??

Speaker speaker\_0: Tengo el número de teléfono: nueve cero ocho tres nueve cinco cuatro tres siete cinco.

Speaker speaker\_1: Perfecto.

Speaker speaker\_0: ¿Y cuál es su pregunta? ¿Qué es lo que usted necesita?

Speaker speaker\_1: Mi pregunta es que... A ver, yo no, yo todavía estoy trabajando en Bluegrass. A mí me llegó una factura. Yo el, el Medicaid mío, no sé, nunca me llegó por correo. Aquí tengo el de mi esposo, el mío nunca me llegó, pero tengo una factura del día de octubre que es de doscientos pesos y pico del médico que fui. Y entonces, el médico me dijo para decirle de lo que es para ver si se puede arreglar. El médico me dijo que si yo pudiera decirle a la, al seguro que yo pertenecía para llamarlos a usted a ver si podían hacerme el descuento de esta, de doscientos pesos, de la factura.

Speaker speaker\_0: ¿Octubre veinte veinticuatro?

Speaker speaker\_1: Sí. No, octubre cuatro, parece. Octubre cuatro, creo que es . Perdón, disculpe . Disculpe, espéreme un momentito, mi vida . Y fíjese que le voy a decir que yo fui al médico para esta época y yo pagué, pero entonces me dijeron que esto es lo que me cobra el, el ADESCO adentro, la octubre cuatro.

Speaker speaker\_0: ¿De qué año, señora?

Speaker speaker\_1: Del veinticuatro, ma.

Speaker speaker\_0: ¿Veinte veinticuatro?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: En, en octubre veinte veinticuatro usted no tenía beneficio. La última, el último día de su cobertura fue en junio treinta.

Speaker speaker\_1: ¿Junio?

Speaker speaker\_0: Sí, señora, junio treinta.

Speaker speaker\_1: Ok, mi vida, entonces, bueno, ya se va a conocer a la empresa donde yo trabajo, que ahí sí tengo, estoy pagando seguro. Lo que no tengo la... Lo que no tengo la tarjeta.

Speaker speaker\_0: Tendría que llamarlos a ellos porque aquí usted llegó de tener el saco. El día treinta de junio fue el último día de su beneficio.

Speaker speaker\_1: Ok, mi vida, ok, ok. Yo pregunté solo para saber, ok, gracias.

Speaker speaker\_0: No hay problema. Gracias por llamar. Que tenga buen resto del día.

Speaker speaker\_1: Ok, mi amor, gracias. Chao .