

## **Transcript: Pamela**

**Blanc-5872666464796672-5530589432430592**

### **Full Transcript**

Gracias por llamar a Benefits en Accor. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Mi nombre es Jorge García. Jorge Aguirre. ¿Cómo está? Bien, gracias. Me llegó una carta de la... una agencia que se llama Surge. ¿Surge? Ajá. Yo trabajo para, para ellos temporalmente. Y me llegó una carta de beneficios. Una tarjeta. Entiendo, pero ¿qué es lo que quiere? O sea, que usted quiere que-- saber para qué es? Sí. Bueno, ellos lo inscriben en las aseguranzas médicas- Mmm. Deee trabajo. Sí. Entonces, usted, eh, ese, ese documento o esa tarjeta es dejándole saber que, que usted puede que-- o sea, que usted esté inscrito y esa es la tarjeta que usted necesita para ir al doctor. Mmm. Pero- ¿Cuánto es que--? ¿Cuál es el costo? A usted le cobran quince dólares con dieciséis centavos. No, yo tengo, yo tengo Benefits, yo tengo este Medicaid. Entonces, ¿qué quiere? Cancelarlo? Sí. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Ocho, uno, cuatro, ocho. Su nombre y apellido. Mi nombre es Jorge García. Jorge García Aguirre es mi nombre completo. Señor Aguirre, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento, por favor. Ok. Mi fecha de nacimiento es 08/16/1954. Y mi dirección es 434 Cana of Galilicorp en Tucker, Georgia. Código postal 30084. Tengo el número de teléfono, ah, 404-392-0832. Correcto. Ese es mi número. Sí. El proceso de cancelación se demora de una a dos semanas antes de que todo esté totalmente cancelado. Es posible que le hagan una o dos deducciones. Una, una de doce. Mientras se crea el proceso. ¿Hay algo más que pueda hacer por usted? No, no le entendí lo que me dijo, que... Que se toma de una a dos semanas el proceso de cancelación. Mhm. Y que es posible que le recuenten una o, o dos veces, eh, antes de que esté totalmente cancelado. Ok. Muchas gracias. Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día. Igualmente.

### **Conversation Format**

Speaker speaker\_0: Gracias por llamar a Benefits en Accor. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Mi nombre es Jorge García. Jorge Aguirre. ¿Cómo está?

Speaker speaker\_0: Bien, gracias.

Speaker speaker\_1: Me llegó una carta de la... una agencia que se llama Surge.

Speaker speaker\_0: ¿Surge?

Speaker speaker\_1: Ajá. Yo trabajo para, para ellos temporalmente. Y me llegó una carta de beneficios. Una tarjeta.

Speaker speaker\_0: Entiendo, pero ¿qué es lo que quiere? O sea, que usted quiere que-- saber para qué es?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Bueno, ellos lo inscriben en las aseguranzas médicas-

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_0: Deee trabajo.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Entonces, usted, eh, ese, ese documento o esa tarjeta es dejándole saber que, que usted puede que-- o sea, que usted esté inscrito y esa es la tarjeta que usted necesita para ir al doctor.

Speaker speaker\_1: Mmm. Pero- ¿Cuánto es que--? ¿Cuál es el costo?

Speaker speaker\_0: A usted le cobran quince dólares con dieciséis centavos.

Speaker speaker\_1: No, yo tengo, yo tengo Benefits, yo tengo este Medicaid.

Speaker speaker\_0: Entonces, ¿qué quiere? Cancelarlo?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Ocho, uno, cuatro, ocho.

Speaker speaker\_0: Su nombre y apellido.

Speaker speaker\_1: Mi nombre es Jorge García. Jorge García Aguirre es mi nombre completo.

Speaker speaker\_0: Señor Aguirre, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_1: Ok. Mi fecha de nacimiento es 08/16/1954. Y mi dirección es 434 Cana of Galilicorp en Tucker, Georgia. Código postal 30084.

Speaker speaker\_0: Tengo el número de teléfono, ah, 404-392-0832.

Speaker speaker\_1: Correcto. Ese es mi número.

Speaker speaker\_0: Sí. El proceso de cancelación se demora de una a dos semanas antes de que todo esté totalmente cancelado. Es posible que le hagan una o dos deducciones.

Speaker speaker\_1: Una, una de doce.

Speaker speaker\_0: Mientras se crea el proceso. ¿Hay algo más que pueda hacer por usted?

Speaker speaker\_1: No, no le entendí lo que me dijo, que...

Speaker speaker\_0: Que se toma de una a dos semanas el proceso de cancelación.

Speaker speaker\_1: Mhm.

Speaker speaker\_0: Y que es posible que le recuenten una o, o dos veces, eh, antes de que esté totalmente cancelado.

Speaker speaker\_1: Ok. Muchas gracias.

Speaker speaker\_0: Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente.