

# **Transcript: Pamela**

## **Blanc-6289945983401984-6343688170979328**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling benefits . ??? Speaking, how may I help you? Hello? Gracias por llamar. Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar? Hola, eh, bueno, buenas tardes. Eh, mi nombre es Jorge Silva. Lo que pasa es que me enviaron un mensaje de Surge, de Surge, ¿verdad? Eh, me dijeron: "Felicitaciones por su trabajo en Surge. Se inscribirá automáticamente en Mex-TELRX dentro de los 30 días". Eh, ¿qué es eso? Es, es un plan médico. Sí. De preventivo. Ellos le cobran quince dólares con diecisésis centavos. Okey. Eh, se lo descuentan de su cheque semanal. Y... ah... no es mandatorio quedarse con él, o sea, se lo puede cancelar si no lo quiere. Usted puede, vamos a decir, de la manera que funciona este plan, es que usted puede... Eh, vamos a decir que hay que hacer colesterol, la diabetes, ese tipo de preven-- de enfermedades preventivas, debe ir a un doctor dentro de las participantes y usted es responsable por pagar la consulta médica. Okey, pero yo tengo, yo tengo mi seguro médico. Bueno, no es necesario, como le dije, no tiene-- no es obligatorio que usted lo utilice. Okey, está bien. Si no lo quiero, ¿qué debo escribir, esto? Puedo hacerlo a través de, de nosotros aquí ahora. Sí, por favor, no, no, no, lo voy a querer. ¿Me da los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Oh... Ya te lo-- Ya regálame un segundo que no me lo sé. Ya te lo busco . Okey, ¿los cuatro últimos? Ajá. Veinte y cuarenta y uno . Nombre y apellido. Jorge Silva. ¿Silva? Sí, Jorge Silva. Señor Silva, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Okey. Espero por usted. Ah, okey, sí . Ah, nací el 21 de diciembre de 1993 . Y mi dirección es, eh, 13740 Montfort Drive. ¿Y dónde queda esta-- esa dirección, señor? En Dallas, Texas. Está bien. Yo, eh... tengo el número de teléfono cuatro, seis, nueve, dos, cero, tres, siete, siete, siete, tres. Es correcto. Y... Tú-- Okey. Yo voy a procesar, hacer lo que es la declinación de los beneficios. ¿Algo más que yo pueda hacer por usted? Así está bien. Gracias. Gracias por llamarme. Que tenga buen día. Buenos días, hasta luego.

### **Conversation Format**

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

Speaker speaker\_1: Thank you for calling benefits . ??? Speaking, how may I help you?

Speaker speaker\_2: Hello?

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar. Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Hola, eh, bueno, buenas tardes. Eh, mi nombre es Jorge Silva. Lo que pasa es que me enviaron un mensaje de Surge, de Surge, ¿verdad? Eh, me dijeron: "Felicitaciones por su trabajo en Surge. Se inscribirá automáticamente en Mex-TELRX dentro de los 30 días". Eh, ¿qué es eso?

Speaker speaker\_1: Es, es un plan médico.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: De preventivo. Ellos le cobran quince dólares con dieciséis centavos.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Eh, se lo descuentan de su cheque semanal. Y... ah... no es mandatorio quedarse con él, o sea, se lo puede cancelar si no lo quiere. Usted puede, vamos a decir, de la manera que funciona este plan, es que usted puede... Eh, vamos a decir que hay que hacer colesterol, la diabetes, ese tipo de preven-- de enfermedades preventivas, debe ir a un doctor dentro de las participantes y usted es responsable por pagar la consulta médica.

Speaker speaker\_2: Okey, pero yo tengo, yo tengo mi seguro médico.

Speaker speaker\_1: Bueno, no es necesario, como le dije, no tiene-- no es obligatorio que usted lo utilice.

Speaker speaker\_2: Okey, está bien. Si no lo quiero, ¿qué debo escribir, esto?

Speaker speaker\_1: Puedo hacerlo a través de, de nosotros aquí ahora.

Speaker speaker\_2: Sí, por favor, no, no, no, lo voy a querer.

Speaker speaker\_1: ¿Me da los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Oh... Ya te lo-- Ya regálame un segundo que no me lo sé. Ya te lo busco . Okey, ¿los cuatro últimos?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Veinte y cuarenta y uno .

Speaker speaker\_1: Nombre y apellido.

Speaker speaker\_2: Jorge Silva.

Speaker speaker\_1: ¿Silva?

Speaker speaker\_2: Sí, Jorge Silva.

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

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Espero por usted.

Speaker speaker\_2: Ah, okey, sí . Ah, nací el 21 de diciembre de 1993 . Y mi dirección es, eh, 13740 Montfort Drive.

Speaker speaker\_1: ¿Y dónde queda esta-- esa dirección, señor?

Speaker speaker\_2: En Dallas, Texas. Está bien.

Speaker speaker\_1: Yo, eh... tengo el número de teléfono cuatro, seis, nueve, dos, cero, tres, siete, siete, siete, tres.

Speaker speaker\_2: Es correcto.

Speaker speaker\_1: Y... Tú-- Okey. Yo voy a procesar, hacer lo que es la declinación de los beneficios. ¿Algo más que yo pueda hacer por usted?

Speaker speaker\_2: Así está bien. Gracias.

Speaker speaker\_1: Gracias por llamarle. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Buenos días, hasta luego.