

## Transcript: Estefania

**Acevedo-4979432510406656-6462509766098944**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefits?de mil novecientos... Habla. Hola, ¿cómo te puedo ayudar? Hola, buenas tardes. Este, llamaba para poder, este, cancelar el servicio de Medicaid que es... que había solicitado. Okey. Ah, ¿con qué agencia temporal trabajas? Nosotros somos los administradores de beneficios de salud para las agencias. So, no va a ser Medicaid, ¿okay? No, no, sí. Es un seguro médico que nos habían hecho aceptar, pero me dijeron que, pues podría cancelarlo. Sí, señora. Okay. Ah, okay, creo que sí. Okay, ¿y cuáles son-- y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Tres, tres, tres, cuatro. Tres veces tres y un cuatro. Okey. ¿Y tu nombre? Eh, Roxana. ¿Y apellido? Urbina. Okey. ¿Dijiste treinta y tres, treinta y cuatro? Ajá, sí, exacto. Okey, todavía no te veo en el sistema. Ya te-- Oh, no, pero me hicieron el firmar, o sea, aceptar, fue la semana pasada, porque acabo de entrar a... como de dar mis datos a la agencia, entonces ellos me dieron un tiempo, me dijeron que dentro de veinticinco días podía cancelar- Todavía no nos apareces en los registros, todavía no los han mandado tu información. Podemos hacer dos cosas. Ya de una vez te puedo optar para no, no obtener ese beneficio, pero si voy a necesitar tu número de seguro social completo, tu dirección completa- Ah, pero prefiero- Toda esa información. O puedes estar llamando durante la semana para ver si ya los ha mandado tu información, pero es como lo que tú te sientas cómoda haciendo. Okay, prefiero hacerlo ahora porque normalmente la verdad no, no tengo tiempo. Okay, listo. So, necesito el número de seguro social completo, por favor. Ya. Cero, uno, cuatro, setenta y uno, tres, tres, treinta y cuatro. ¿Okay? ¿Es cero, uno, cuatro, seis, ocho, tres, tres, tres, cuatro? No, no. Ah, no, okay. Eh, es... Otra vez te repito, ¿ya? Cero, uno, cuatro, seis, uno... Seis, uno, okay. Tres, tres, treinta y cuatro. Okay, gracias. Y dijiste que te llamas Roxana. Sí, Roxana. ¿Me deletras ese nombre? Sí, R-O-X-A-N-A. ¿Y tu apellido? Urbina. ¿Me lo deletras? Sí, U-R-B... B grande. I-N-A. Okey, gracias. ¿Y cuál es tu dirección? Eh, doscientos... 200 Dixie Plaza. ¿Y estado? Eh, el estado es... Ciudad, Richmond. Ajá. ¿Y el estado? Kentucky. ¿Y el código postal cuál es? Sí, cuarenta, cuatro, siete, cinco. Okey, gracias. Okay. ¿Y cuál es tu fecha de nacimiento? 19 de abril de 1995. ¿1995? Ajá. Sí. ¿Y quieres que agregue un correo electrónico? No. Perdón, no te escucho. Oh... No, ¿okay? No. ¿Y este es un buen número ocho cinco nueve nueve siete dos veintiocho seis cinco? Sí. Okay, y por cuestión que la llamada está grabada, dijiste que querías optar para no obtener los beneficios con Surge, ¿eso está correcto? Ajá, para cancelar los beneficios de... médico, me dijo. Sí, soy-- ya te opté para no tener, so no te tengo que cancelar nada porque nunca te inscribieron, pero ya te decliné para que no te vaya nada. Inscribir, ¿okay? Okay, okay, gracias. De nada. ¿Tienes cualquier otra pregunta? Por ejemplo, este, mi esposo también se inscribió y él también lo quería cancelar, pero de repente- Como dices tú, todavía no lo han inscrito o... o... ¿o igual lo

puedo cancelar? So, no es cancelación porque no te han inscrito en nada. Solo puede optar para no tener- Cuándo tiempo tiene que esperar. O sea, por ejemplo, pa' que llame. Okay, ah... No sabría decirte que no sé cuándo ellos te mandan esa información. Por eso te dije en el principio de la llamada que puedo de una vez crear tu cuenta o podrías estar llamando durante la semana, que nosotros no sabemos cuándo los mandan eso hasta que nosotros buscamos. So, si él quiere ya de una vez puedo hacer lo mismo con él, solo que ne-necesito permiso de él para que sí puedas brindarme tú la información. Entonces, en-en-en otro momento puedo llamar, ¿okay? Okay. Muchas gracias, amiga. Muchas gracias. De nada, que tengas un buen día. Gracias, gracias.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Benefits?de mil novecientos... Habla. Hola, ¿cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Hola, buenas tardes. Este, llamaba para poder, este, cancelar el servicio de Medicaid que es... que había solicitado.

Speaker speaker\_1: Okey. Ah, ¿con qué agencia temporal trabajas? Nosotros somos los administradores de beneficios de salud para las agencias. So, no va a ser Medicaid, ¿okay?

Speaker speaker\_2: No, no, sí. Es un seguro médico que nos habían hecho aceptar, pero me dijeron que, pues podría cancelarlo.

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Okay.

Speaker speaker\_2: Ah, okay, creo que sí.

Speaker speaker\_1: Okay, ¿y cuáles son-- y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_2: Tres, tres, tres, cuatro. Tres veces tres y un cuatro.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y tu nombre?

Speaker speaker\_2: Eh, Roxana.

Speaker speaker\_1: ¿Y apellido?

Speaker speaker\_2: Urbina.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Dijiste treinta y tres, treinta y cuatro?

Speaker speaker\_2: Ajá, sí, exacto.

Speaker speaker\_1: Okey, todavía no te veo en el sistema. Ya te--

Speaker speaker\_2: Oh, no, pero me hicieron el firmar, o sea, aceptar, fue la semana pasada, porque acabo de entrar a... como de dar mis datos a la agencia, entonces ellos me

dieron un tiempo, me dijeron que dentro de veinticinco días podía cancelar-

Speaker speaker\_1: Todavía no nos apareces en los registros, todavía no los han mandado tu información. Podemos hacer dos cosas. Ya de una vez te puedo optar para no, no obtener ese beneficio, pero si voy a necesitar tu número de seguro social completo, tu dirección completa-

Speaker speaker\_2: Ah, pero prefiero-

Speaker speaker\_1: Toda esa información. O puedes estar llamando durante la semana para ver si ya los ha mandado tu información, pero es como lo que tú te sientas cómoda haciendo.

Speaker speaker\_2: Okay, prefiero hacerlo ahora porque normalmente la verdad no, no tengo tiempo.

Speaker speaker\_1: Okay, listo. So, necesito el número de seguro social completo, por favor.

Speaker speaker\_2: Ya. Cero, uno, cuatro, setenta y uno, tres, tres, treinta y cuatro.

Speaker speaker\_1: ¿Okay? ¿Es cero, uno, cuatro, seis, ocho, tres, tres, tres, cuatro?

Speaker speaker\_2: No, no. Ah, no, okay. Eh, es... Otra vez te repito, ¿ya? Cero, uno, cuatro, seis, uno...

Speaker speaker\_1: Seis, uno, okay.

Speaker speaker\_2: Tres, tres, treinta y cuatro.

Speaker speaker\_1: Okay, gracias. Y dijiste que te llamas Roxana.

Speaker speaker\_2: Sí, Roxana.

Speaker speaker\_1: ¿Me deletreras ese nombre?

Speaker speaker\_2: Sí, R-O-X-A-N-A.

Speaker speaker\_1: ¿Y tu apellido?

Speaker speaker\_2: Urbina.

Speaker speaker\_1: ¿Me lo deletreas?

Speaker speaker\_2: Sí, U-R-B... B grande. I-N-A.

Speaker speaker\_1: Okey, gracias. ¿Y cuál es tu dirección?

Speaker speaker\_2: Eh, doscientos... 200 Dixie Plaza.

Speaker speaker\_1: ¿Y estado?

Speaker speaker\_2: Eh, el estado es... Ciudad, Richmond.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: ¿Y el estado? Kentucky.

Speaker speaker\_1: ¿Y el código postal cuál es?

Speaker speaker\_2: Sí, cuarenta, cuatro, siete, cinco.

Speaker speaker\_1: Okey, gracias. Okay. ¿Y cuál es tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: 19 de abril de 1995.

Speaker speaker\_1: ¿1995?

Speaker speaker\_2: Ajá. Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Y quieres que agregue un correo electrónico?

Speaker speaker\_2: No.

Speaker speaker\_1: Perdón, no te escucho. Oh... No, ¿okay?

Speaker speaker\_2: No.

Speaker speaker\_1: ¿Y este es un buen número ocho cinco nueve nueve siete dos veintiocho seis cinco?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Okay, y por cuestión que la llamada está grabada, dijiste que querías optar para no obtener los beneficios con Surge, ¿eso está correcto?

Speaker speaker\_2: Ajá, para cancelar los beneficios de... médico, me dijo.

Speaker speaker\_1: Sí, soy-- ya te opté para n-no tener, so no te tengo que cancelar nada porque nunca te inscribieron, pero ya te decliné para que no te vaya nada. Inscribir, ¿okay?

Speaker speaker\_2: Okay, okay, gracias.

Speaker speaker\_1: De nada. ¿Tienes cualquier otra pregunta?

Speaker speaker\_2: Por ejemplo, este, mi esposo también se inscribió y él también lo quería cancelar, pero de repente- Como dices tú, todavía no lo han inscrito o... o... ¿o igual lo puedo cancelar?

Speaker speaker\_1: So, no es cancelación porque no te han inscrito en nada. Solo puede optar para no tener-

Speaker speaker\_2: Cuándo tiempo tiene que esperar. O sea, por ejemplo, pa' que llame.

Speaker speaker\_1: Okay, ah... No sabría decirte que no sé cuándo ellos te mandan esa información. Por eso te dije en el principio de la llamada que puedo de una vez crear tu cuenta o podrías estar llamando durante la semana, que nosotros no sabemos cuándo los mandan eso hasta que nosotros buscamos. So, si él quiere ya de una vez puedo hacer lo mismo con él, solo que ne-necesito permiso de él para que sí puedas brindarme tú la información.

Speaker speaker\_2: Entonces, en-en-en otro momento puedo llamar, ¿okay?

Speaker speaker\_1: Okay.

Speaker speaker\_2: Muchas gracias, amiga. Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_2: Gracias, gracias.