

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5097579490000896-6339160482201600**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, buenas tardes. Gracias por comunicarte con Benefits and Call. ¿Qué tal? Es Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Hola, buenas tardes. Hola, buenas tardes. Eh, quien habla por aquí es Ilaydi Cruz y yo apliqué por, por el staffing Surge y me dijeron que había un-- que yo había aplicado, que tenía que llamar a este número, que es el seguro médico y entonces- Ya estoy trabaj-- estoy trabajando en un hospital con laaa-- con el staffing y entonces yo quiero saber si yo estoy, eh, tengo la cobertura médica de ustedes para quitarme de ahí, para que ustedes me quiten de ahí. Okay, listo. Ah, dijiste que estás con Surge y ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro? De seguro, ¿no? Ah, del número social. Ay, espérate un momentico, porque yo no me lo sé. Déjame ver si tengo una foto aquí en el teléfono. Ok. Ay, Dios mío. ¿Cuál es ese seguro ahora? Yo creo que es 9887, no estoy segura, pero prueba ahí. Ok. Sí. ¿Y me das tu nombre otra vez, por favor? ¿Mi número? Tu nombre. No, tu nombre. Ilaydi Cruz Díaz. Ay, Dios mío. Ajá, 9887, sí. No tengo a nadie con ese nombre. Ah, probablemente todavía no hemos recibido tu información. Se pueden hacer dos cosas. Ya de una vez puedo crear tu archivo y optarte para que no obtengas ese beneficio o puedes estar llamando durante la semana para ver si lo hemos recibido. Pero no, no tengo tu nombre en el sistema todavía. Yo desde ha-- yo creo que desde agosto o septiembre, no me acuerdo muy bien, yo fui y apliqué ahí en Surge, y como al no deber aplicado, yo los llamé a ustedes para cancelar porque el muchacho de allí me dijo tienes que llamar para cancelar, y yo los llamé y yo no sé si fue contigo con quien hablé, pero yo sí dije que yo no quería ese seguro, pero quiero rectificar de nuevo para que no haya ningún error y que no me estén rebajando los quince dólares semanal. Pero bueno, ya, igual me puedes hacer eso de... lo primero que me dijiste. Ok. Para eso sí necesito el número de seguro social completo y tu dirección, fecha de nacimiento y toda esa información, ¿okey? Sí, yo lo tengo aquí ya. Okey. ¿Me puedes dar el número de seguro social completo, por favor? Sí. Ocho, cuatro, cinco, ocho, dos, noventa y ocho, sesenta y siete. Okey, ya te encontré. Gracias. Mmm. ¿Y tu dirección cuál era? 50 15 Jackson Mill Drive Northwest Lyndon GA 30047. Okey, yo tengo la quinientos Pleasant Hill Road. Aaah. ¿Quieres que la deje como está? Sí, sí, es esa. Okey. Um, ¿y tu fecha de nacimiento? El 6 de enero de 1996. Okey. Tengo cuatro, siete, cero, tres, tres, siete, tres, uno, ochenta y ocho como el número de teléfono. ¿Todavía tienes ese número o quieres que lo cambie? Cuatro, setenta, tres, treinta y siete, treinta y uno, ochenta y ocho. Ajá. Sí, es eso. ¿Y luego tienes tu apellido, primer nombre, seis, cinco, arroba gmail.com? Sí. Okey. Y por cuestiones que la llamada está grabada, dijiste que querías optar para no obtener beneficios con Surge. ¿Eso está correcto? Correcto. Okey. Sí, so, parece que no te han inscrito en nada, pero ya te acabo de declinar y no te van a inscribir en ningún plan. Okey, listo. Mmm, ¿tienes cualquier otra pregunta? Mmm, no, ya, es todo. Muchas gracias. De nada, que

tengas un buen día. Igualmente, bye.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes.

Speaker speaker\_2: Gracias por comunicarte con Benefits and Call. ¿Qué tal? Es Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes.

Speaker speaker\_2: Hola, buenas tardes. Eh, quien habla por aquí es Ilaydi Cruz y yo apliqué por, por el staffing Surge y me dijeron que había un-- que yo había aplicado, que tenía que llamar a este número, que es el seguro médico y entonces- Ya estoy trabaj-- estoy trabajando en un hospital con laaa-- con el staffing y entonces yo quiero saber si yo estoy, eh, tengo la cobertura médica de ustedes para quitarme de ahí, para que ustedes me quiten de ahí. Okay, listo. Ah, dijiste que estás con Surge y ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro?

Speaker speaker\_1: De seguro, ¿no? Ah, del número social. Ay, espérate un momentico, porque yo no me lo sé. Déjame ver si tengo una foto aquí en el teléfono.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Ay, Dios mío. ¿Cuál es ese seguro ahora? Yo creo que es 9887, no estoy segura, pero prueba ahí.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: ¿Y me das tu nombre otra vez, por favor?

Speaker speaker\_1: ¿Mi número?

Speaker speaker\_3: Tu nombre.

Speaker speaker\_2: No, tu nombre.

Speaker speaker\_1: Ilaydi Cruz Díaz. Ay, Dios mío. Ajá, 9887, sí.

Speaker speaker\_2: No tengo a nadie con ese nombre. Ah, probablemente todavía no hemos recibido tu información. Se pueden hacer dos cosas. Ya de una vez puedo crear tu archivo y optarte para que no obtengas ese beneficio o puedes estar llamando durante la semana para ver si lo hemos recibido. Pero no, no tengo tu nombre en el sistema todavía.

Speaker speaker\_1: Yo desde ha-- yo creo que desde agosto o septiembre, no me acuerdo muy bien, yo fui y apliqué ahí en Surge, y como al no deber aplicado, yo los llamé a ustedes para cancelar porque el muchacho de allí me dijo tienes que llamar para cancelar, y yo los

llamé y yo no sé si fue contigo con quien hablé, pero yo sí dije que yo no quería ese seguro, pero quiero rectificar de nuevo para que no haya ningún error y que no me estén rebajando los quince dólares semanal. Pero bueno, ya, igual me puedes hacer eso de... lo primero que me dijiste.

Speaker speaker\_2: Ok. Para eso sí necesito el número de seguro social completo y tu dirección, fecha de nacimiento y toda esa información, ¿okey?

Speaker speaker\_1: Sí, yo lo tengo aquí ya.

Speaker speaker\_2: Okey. ¿Me puedes dar el número de seguro social completo, por favor?

Speaker speaker\_1: Sí. Ocho, cuatro, cinco, ocho, dos, noventa y ocho, sesenta y siete .

Speaker speaker\_2: Okey, ya te encontré. Gracias.

Speaker speaker\_1: Mmm. ¿Y tu dirección cuál era?

Speaker speaker\_3: 50 15 Jackson Mill Drive Northwest Lyndon GA 30047.

Speaker speaker\_2: Okey, yo tengo la quinientos Pleasant Hill Road.

Speaker speaker\_1: Aaah.

Speaker speaker\_2: ¿Quieres que la deje como está?

Speaker speaker\_1: Sí, sí, es esa.

Speaker speaker\_2: Okey. Um, ¿y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: El 6 de enero de 1996.

Speaker speaker\_2: Okey. Tengo cuatro, siete, cero, tres, tres, siete, tres, uno, ochenta y ocho como el número de teléfono. ¿Todavía tienes ese número o quieres que lo cambie?

Speaker speaker\_1: Cuatro, setenta, tres, treinta y siete, treinta y uno, ochenta y ocho.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Sí, es eso.

Speaker speaker\_2: ¿Y luego tienes tu apellido, primer nombre, seis, cinco, arroba gmail.com?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Okey. Y por cuestiones que la llamada está grabada, dijiste que querías optar para no obtener beneficios con Surge. ¿Eso está correcto?

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_2: Okey. Sí, so, parece que no te han inscrito en nada, pero ya te acabo de declinar y no te van a inscribir en ningún plan.

Speaker speaker\_1: Okey, listo.

Speaker speaker\_2: Mmm, ¿tienes cualquier otra pregunta?

Speaker speaker\_1: Mmm, no, ya, es todo. Muchas gracias.

Speaker speaker\_2: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente, bye.