

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5210964718567424-6646645651193856**

### Full Transcript

Gracias. Buenas tardes, Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir? Sí, buenas tardes. Buenas, ¿cómo estás? Ah, acabo de llamar para cancelar mi, mi cobertura médica y ya me dieron el nombre del, de la staffing, ¿sí? Okey, ¿cómo se llama? Se llama Workforce Strategies. Okey. Workforce. Ajá. Okey. ¿Y cuáles son esos últimos cuatro números de tu número de seguro social? Seis, sesenta y ocho, cuarenta y cinco. Okey. Permíteme... Ay, perdón. ¿Dijiste seis, ocho, cuatro, cinco? Sí. ¿Y tu nombre, perdón? Kimberly Ramírez ¿Ya te están empezando a descontar? Ah, no, yo la tenía, pero yo ya no estoy con esa agencia, entonces la quiero cancelar, de forma- Ok, no te... no te estoy encontrando. Workforce Strategies, Inc.? Sí. Okey, ah, no te encuentro. ¿Me puedes verificar el número de seguro social completo? Seis, veinte, noventa y nueve, sesenta y ocho, cuarenta y cinco. Okey. So, tú todavía, es, es-- ah, tú no tienes ninguna cobertura porque no, no tenías ningún archivo. Ahorita puse tu número de seguro social completo yyy me apareció como si estuvieras nueva en el sistema. Pero me lo estuvieron cobrando por seis meses. So, si te lo estuvieran cobrando, a lo mejor has aparecido solo componiendo los últimos cuatro de tu número de seguro social y el nombre de la agencia. So, ahora sí encontré la agencia. Pues, esa es una de las agencias que administramos. Hace ratito no, no te podía encontrar para nada. No teníamos el nombre. Ah, pero no me apareciste. Puse seis, dos, cero, nueve, nueve, seis, ocho, cuatro, cinco, ¿verdad? Sí. Sí, me estás apareciendo como si estuvieras... como si apenas estuviera creando un archivo para inscribirte. Ah, so, esa deducción, ¿qué es lo que decía? Pues no sé si lo estarás confundiendo con Medicaid. Mucha gente- No. Llama y lo confunde con... No, no es Medicaid, porque es la única aseguranza que yo tengo, esa es la que yo pagaba, pero yo, yo nunca lo usé y ya no la quiero. Okey, porque no me estás apareciendo. Seis, ocho, cuatro, cinco yyy Workforce Strategies, ¿verdad? S-T-R-A-T-E-G-I-E-S. Sí. Sí, no, no me apareces. Entonces, si no hay ningún registro... Pues no te puedo-- Si no hay registro, es que nunca tuviste cobertura. Y no me la van a seguir cobrando. Bueno, pues nunca tuviste cobertura activa porque no te puedo encontrar. Ajá. Y ellos tampoco, no autoinscriben a sus empleados en ningún plan. Ajá. Entonces, tú tuviste que haber llamado para inscribirte a los beneficios. No, porque ellos me lo dieron cuando yo apliqué con ellos. Yeah, no, pero normalmente ellos no hacen el proceso de inscribirte, nosotros lo hacemos. Por eso te digo que no, no, no me apareces para nada en el sistema. Ahorita me estás apareciendo como nueva. Por eso te pregunté por tu número de seguro social, para asegurarme que no estuvieras en el sistema. Porque es a mí con-- nosotros somos administradores de diferentes agencias de la nación. Con yo solo poniendo tu número de seguro social completo, me tuvieras que haber aparecido diciendo que ya existí- ya existibas en el sistema. So, no. Yo checaría tu talón de cheques bien y si ves otra deducción, pues llamaría y investigamos, pero como te digo, tú no tienes ninguna cobertura. Sí es seis, dos, cero, nueve, nueve, seis, ocho, cuatro, cinco. Seis, veinte.

Sí, por eso, seis, dos, cero, nueve, nueve, seis, ocho, cuatro, cinco. Sí. Sí, no, no me apareces. Al parecer, no hay ningún empleado que tiene ese número de seguro social. Okey. Y sí se deletrea doble- Entonces, entonces, si me lo siguen cobrando, ¿yo volvería a llamar otra vez? Bueno, sí, sí. Si te-- si tú piensas que te están haciendo deducción, sí. Pero como te digo, pues me estás apareciendo como empleada nueva, como si no te tuviéramos en el sistema para nada. Y pues, si quieres puedo checar otra vez, pero, pues, no, no me apareciste. Por eso te pregunté por ese número de seguro social completo. Mmm. Sí. Sí, no me apareces. Mm-mm.Ok. Porque hasta me mandaron una tarjeta también de, de esa... de esa seguridad. ¿Qué es lo que dice la tarjeta? Es una tarjeta normal, ah, pero creo que no la tengo, no me recuerdo dónde la puse. Mm, ok. Sí, porque no, no te encuentro. No... No me apareces. Por eso te pregunto bien si así se llama o el-- La agencia sí. De que la administramos y la administramos. Es w, o, r, k, f, o, r, c, e. S-t-r-a-t-e-g-i-e-s. Mm-jm. Sí. Sí, no, no, no me apareces. Ya encontré la tarjeta, me sale que dice: «Essential Scout Care». Mmm, no, eso no suena como de nosotros. Esa fue la que me mandaron. Sí, pero p-por eso te digo, yo con el nombre de... la tarjeta, yo sé cómo se debe de llamar, lo-- las seguranzas. Y esa no es una. Entonces, yo creo que eso es otra cosa, otro seguro distinto, porque no es de parte de la agencia. No apareces para nada. Es como si apenas te vayas a inscribir. Me apareces como si estuvieras lista para inscribirte. Ahorita me saliste como nueva, no sale en ningún registro. Porque aquí me sale, dice: «Crowd1 workforce strategy». Eso es lo que me sale, no sé la verdad. Sí, mmm, es que no te puedo cancelar algo que no encuentro. Ajá. Me estás apareciendo como si no tuvieras seguridad. Ok. Sí, como me mandaron un mensaje de la agencia que si quería seguir con la seguridad, que la-- o, o si no quería seguir, que la cancelara en cualquier momento y por eso yo estaba llamando para cancelarla. Ah, no, no estoy segura- Pero sí, está bien, si no... Que si no estoy en este plan, está bien, entonces. Ok. Bueno, yo estaría checando tu talón de cheques, pero como yo te digo, pues no me apareces para nada y eso que puse el número de seguro social completo. Sí. Ok. Ok, muchas gracias. De nada, que tengas un buen día. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias. Buenas tardes, Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Sí, buenas tardes.

Speaker speaker\_0: Buenas, ¿cómo estás?

Speaker speaker\_1: Ah, acabo de llamar para cancelar mi, mi cobertura médica y ya me dieron el nombre del, de la staffing, ¿sí?

Speaker speaker\_0: Okey, ¿cómo se llama?

Speaker speaker\_1: Se llama Workforce Strategies.

Speaker speaker\_0: Okey. Workforce.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Okey. ¿Y cuáles son esos últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_1: Seis, sesenta y ocho, cuarenta y cinco.

Speaker speaker\_0: Okey. Permíteme... Ay, perdón. ¿Dijiste seis, ocho, cuatro, cinco?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: ¿Y tu nombre, perdón?

Speaker speaker\_1: Kimberly Ramírez

Speaker speaker\_0: ¿Ya te están empezando a descontar?

Speaker speaker\_1: Ah, no, yo la tenía, pero yo ya no estoy con esa agencia, entonces la quiero cancelar, de forma-

Speaker speaker\_0: Ok, no te... no te estoy encontrando. Workforce Strategies, Inc.?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Okey, ah, no te encuentro. ¿Me puedes verificar el número de seguro social completo?

Speaker speaker\_1: Seis, veinte, noventa y nueve, sesenta y ocho, cuarenta y cinco.

Speaker speaker\_0: Okey. So, tú todavía, es, es-- ah, tú no tienes ninguna cobertura porque no, no tenías ningún archivo. Ahorita puse tu número de seguro social completo yyy me apareció como si estuvieras nueva en el sistema.

Speaker speaker\_1: Pero me lo estuvieron cobrando por seis meses.

Speaker speaker\_0: So, si te lo estuvieran cobrando, a lo mejor has aparecido solo componiendo los últimos cuatro de tu número de seguro social y el nombre de la agencia. So, ahora sí encontré la agencia. Pues, esa es una de las agencias que administramos. Hace ratito no, no te podía encontrar para nada. No teníamos el nombre. Ah, pero no me apareciste. Puse seis, dos, cero, nueve, nueve, seis, ocho, cuatro, cinco, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Sí, me estás apareciendo como si estuvieras... como si apenas estuviera creando un archivo para inscribirte. Ah, so, esa deducción, ¿qué es lo que decía? Pues no sé si lo estarás confundiendo con Medicaid. Mucha gente-

Speaker speaker\_1: No.

Speaker speaker\_0: Llama y lo confunde con...

Speaker speaker\_1: No, no es Medicaid, porque es la única aseguranza que yo tengo, esa es la que yo pagaba, pero yo, yo nunca lo usé y ya no la quiero.

Speaker speaker\_0: Okey, porque no me estás apareciendo. Seis, ocho, cuatro, cinco yyy Workforce Strategies, ¿verdad? S-T-R-A-T-E-G-I-E-S.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Sí, no, no me apareces.

Speaker speaker\_1: Entonces, si no hay ningún registro...

Speaker speaker\_0: Pues no te puedo-- Si no hay registro, es que nunca tuviste cobertura.

Speaker speaker\_1: Y no me la van a seguir cobrando.

Speaker speaker\_0: Bueno, pues nunca tuviste cobertura activa porque no te puedo encontrar.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Y ellos tampoco, no autoinscriben a sus empleados en ningún plan.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Entonces, tú tuviste que haber llamado para inscribirte a los beneficios.

Speaker speaker\_1: No, porque ellos me lo dieron cuando yo apliqué con ellos.

Speaker speaker\_0: Yeah, no, pero normalmente ellos no hacen el proceso de inscribirte, nosotros lo hacemos. Por eso te digo que no, no, no me apareces para nada en el sistema. Ahorita me estás apareciendo como nueva. Por eso te pregunté por tu número de seguro social, para asegurarme que no estuvieras en el sistema. Porque es a mí con-- nosotros somos administradores de diferentes agencias de la nación. Con yo solo poniendo tu número de seguro social completo, me tuvieras que haber aparecido diciendo que ya existí- ya existibas en el sistema. So, no. Yo checaría tu talón de cheques bien y si ves otra deducción, pues llamaría y investigamos, pero como te digo, tú no tienes ninguna cobertura. Sí es seis, dos, cero, nueve, nueve, seis, ocho, cuatro, cinco.

Speaker speaker\_1: Seis, veinte.

Speaker speaker\_0: Sí, por eso, seis, dos, cero, nueve, nueve, seis, ocho, cuatro, cinco.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Sí, no, no me apareces. Al parecer, no hay ningún empleado que tiene ese número de seguro social.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_0: Y sí se deletrea doble-

Speaker speaker\_1: Entonces, entonces, si me lo siguen cobrando, ¿yo volvería a llamar otra vez?

Speaker speaker\_0: Bueno, sí, sí. Si te-- si tú piensas que te están haciendo deducción, sí. Pero como te digo, pues me estás apareciendo como empleada nueva, como si no te tuviéramos en el sistema para nada. Y pues, si quieres puedo checar otra vez, pero, pues, no, no me apareciste. Por eso te pregunté por ese número de seguro social completo.

Speaker speaker\_1: Mmm. Sí.

Speaker speaker\_0: Sí, no me apareces. Mm-mm.

Speaker speaker\_1: Ok. Porque hasta me mandaron una tarjeta también de, de esa... de esa  
aseguranza.

Speaker speaker\_0: ¿Qué es lo que dice la tarjeta?

Speaker speaker\_1: Es una tarjeta normal, ah, pero creo que no la tengo, no me recuerdo  
dónde la puse.

Speaker speaker\_0: Mm, ok. Sí, porque no, no te encuentro. No... No me apareces. Por eso  
te pregunto bien si así se llama o el-- La agencia sí. De que la administramos y la  
administramos. Es w, o, r, k, f, o, r, c, e. S-t-r-a-t-e-g-i-e-s.

Speaker speaker\_1: Mm-jm. Sí.

Speaker speaker\_0: Sí, no, no, no me apareces.

Speaker speaker\_1: Ya encontré la tarjeta, me sale que dice: «Essential Scout Care».

Speaker speaker\_0: Mmm, no, eso no suena como de nosotros.

Speaker speaker\_1: Esa fue la que me mandaron.

Speaker speaker\_0: Sí, pero p-por eso te digo, yo con el nombre de... la tarjeta, yo sé cómo  
se debe de llamar, lo-- las aseguranzas. Y esa no es una. Entonces, yo creo que eso es otra  
cosa, otro seguro distinto, porque no es de parte de la agencia. No apareces para nada. Es  
como si apenas te vayas a inscribir. Me apareces como si estuvieras lista para inscribirte.  
Ahorita me saliste como nueva, no sale en ningún registro.

Speaker speaker\_1: Porque aquí me sale, dice: «Crowd1 workforce strategy». Eso es lo que  
me sale, no sé la verdad.

Speaker speaker\_0: Sí, mmm, es que no te puedo cancelar algo que no encuentro.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Me estás apareciendo como si no tuvieras aseguranza.

Speaker speaker\_1: Ok. Sí, como me mandaron un mensaje de la agencia que si quería  
seguir con la aseguranza, que la-- o, o si no quería seguir, que la cancelara en cualquier  
momento y por eso yo estaba llamando para cancelarla.

Speaker speaker\_0: Ah, no, no estoy segura-

Speaker speaker\_1: Pero sí, está bien, si no... Que si no estoy en este plan, está bien,  
entonces.

Speaker speaker\_0: Ok. Bueno, yo estaría checando tu talón de cheques, pero como yo te  
digo, pues no me apareces para nada y eso que puse el número de seguro social completo.

Speaker speaker\_1: Sí. Ok. Ok, muchas gracias.

Speaker speaker\_0: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_1: Gracias.