

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6493249508917248-6166885748621312**

### Full Transcript

¿Lo asistís? Eh, ¿aló? Hola, ¿cómo te puedo ayudar? Eh... fíjate que yo quería decirle que no necesito la t-tarjeta de médico. Ah, ¿que no querías ser inscrita? Ajá, exacto. ¿Ya te enviaron-- ya te enviaron la tarjeta? Si ya te la enviaron, ya-- Sí, sí. Ya estás adquirida, entonces. So, te lo tendría que cancelar. Eh... ¿Con qué está team trabajas? Eh... Con Surge. ¿Y los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Eh... veintiséis, quince. Su primer nombre y apellido, por favor. Ermesina Ávila Guzmán. Bebe. ¿Cuál era tu nombre, perdón? Ermesina Ávila Guzmán. ¿Segura que te llegó una tarjeta? Porque... si no, no te veo en el sistema. ¿Yo no aparece ahí? No, no me apareces. Ernestina dijiste, ¿verdad? Ajá. Ávila Gó-- ¿Ávila Gómez? Guzmán, perdón. Guzmán. Ajá, Guzmán. Ernestina Ávila Guzmán a ver si... No, no te veo en el sistema. Dijiste que los últimos cuatro números es ¿veintitres, quince? Veintiséis, quince. Veintiséis, quince. Veintiséis. Ok, perfecto. Seguramente es por eso. Yo no te he encontrado. Ok. Todavía no me apareces con el... los últimos cuatros de dos, seis, uno, cinco. ¿Dos, seis, uno, uno, cinco? Veintiséis, quince. Mmm, jum. Puedo tratar de nuevo, pero no te veo. ¿Veintiséis, quince, verdad? Mmm, jum. ¿Por qué no aparece? Sí, es que nadie le pedía tomar la tarjeta red-- No me apareces. Ah, también puedo poner el número de seguro social completo. A ver si tengo un archivo con ese de-- número de seguro. Lo tienes, ¿no? Sí, sí. A-a-horita, ahorita solo . Ahorita, pues. A ver . Es, eh... ¿siete, cuarenta y dos? Mmm, jum. Noventa y cinco, veintiséis, quince. Sí, so, todavía no-- no estás en el sistema. ¿Siete, cuatro, dos, nueve, cinco, dos, seis, uno, cinco? Ajá. Sí, por eso no me aparecías, porque no-- ya de una vez te puedo hacer la declinación. ¿Qué es lo que dice esa tarjeta? Porque tú todavía no tienes cobertura. Dice que es un multiplan. Eh... Vamos a ver de... Vamos a ver de cómo... De, de médico. Y es una tarjeta. Ajá, una tarjeta blanca con celeste o azul, algo así. Pero tú cor-- tú estás con Surge, ¿verdad? Ajá. ¿Y es siete, cuatro, dos, nueve, cinco, dos, seis, uno, cinco? Ajá. Siete, cuatro, dos, nueve, cinco, dos, seis, uno, cinco. Sí, no, no me apareces en el sistema. Am... Te puedo crear un archivo y ya de una vez declinar para que no te vayan a inscribir automáticamente, pero no... No sé por qué te dio esa tarjeta, porque... O sea, no, ni estás en el sistema. Ya de una vez puedes hacer la declinación para que no te vayan a inscribir automáticamente. Pero... pues con esos últimos cuatro que me diste y ahorita normalmente si ya te tenemos en el sistema y yo pongo tus números de seguridad social, si hay una cuenta que tiene ese número me aparece, pero estás apareciendo como que nueva en el sistema. Pues yo digo que, que sí de una vez, porque yo no, no, no, no lo quiero, pues. Okey, está bien, te doy una vez te puedo hacer la declinación. So, si necesito tu nombre completo. Eh . Me lo puedes deletrear. Ajá. Es E-r-n-e- S-t-i-n-a. Ernestina. Ajá, ajá. Luego es A-v-i-l-a. Guzmán, ¿verdad? Ajá. A-v-i-l-a, Avila Guzmán. Gracias. ¿Y me das, ammm, tu dirección, perdón? Ah, está bueno, permítame, permítame, permítame . Es no-- cuarenta y ocho, noventa y cuatro. Mmm. Hawai Terrace. Ah... ¿c-cómo

me dijiste? ¿Cuatro, ocho; cuatro, cuatro? Dijiste- Cuarenta y ocho, nueve, cuatro. Nueve, cuatro. Ajá. ¿Y cómo se llamaba la calle? Eh, Hawai. ¿Hawai? Ajá, Hawai Terrace. Cincinnati, Ohio. Apartamento- Ponle esa segunda-- la segunda parte de esa, ah, dirección, ¿me la deletrea? Dijiste- Terrace. Ajá. T-e- Ajá. Doble r- Ajá. A-c-e. Okey, gracias. Cincinnati, Ohio. Ajá. Apartamento A. El código postal cuarenta y cinco, dos, veintitrés . ¿Y tu fecha de nacimiento cuál es? Es el... es el 5 de julio, el cero cinco de julio. Mmm. 1997. ¿Este es un número de teléfono bueno? ¿Ocho, cero, tres, ocho, siete, ocho, uno, siete, cuatro, ocho? Ajá. ¿Y quieres que ponga un correo electrónico bueno? Sí, estaría bien. ¿Cuál es? Ernestina Avila. Mmm. Nueve, veintinueve... mmm, ernestinaavila929@gmail.com. Okey. ¿Solo es arroba punto com? Ah, ahorita lo voy a revisar ahí . Sí, ernestinaavila929@gmail.com. Okey, gracias . Okey. Okey, so di que quieras declinar la cobertura, ¿verdad? Ajá, que no... Okey. Okey, que te acabo de hacer tu declinación, ya quedaste declinada, no te van a inscribir en ningún beneficio. Ahora sí, ya me estás apareciendo. Sí, no, no sé por qué no... Todavía no estabas en el sistema, so todavía no tenías cobertura. Ah, no sé lo que te mandaron, pero todavía no estabas. Ajá. Pero ya quedaste declinada, so no te vayan a inscribir. Es porque... en-- por eso el número de acá lo saqué de la tarjeta. Okey, eso está raro. ¿Y dijiste que tu número de seguro social es siete, cuatro, dos, nueve, cinco, dos, seis, uno, cinco? Ajá. Sí, no, no, no, no, no sabría decirte por qué. ¿Y dice tu nombre? Ajá. Okey, dame un segundo. Déjame... Dame un segundo, te voy a poner en espera, ¿okey? Okey ..No sé qué es, pero tengo miedo de poner mi número de teléfono y que obviamente para comprar algo. No se puede? No. Con esto? Sí. No, no lo puedo hacer. No sé. Es que no puedo. No sé cómo. Ah, ya. Ya está. Es la primera vez que lo hago. ¿Cuándo naciste? El diecinueve de mayo de mil novecientos noventa y siete. Perdón, ¿me puedes verificar tu fecha de nacimiento de nuevo? El 5 de julio de 1997. Okey, 5 de julio, mil novecientos... ¿Mil novecientos qué? Noventa y siete. Seño, ¿o le doy el número que está aquí en esta tarjeta también? Y dices que los últimos cuatro son dos, seis, uno, cinco, ¿verdad? Dos, seis, uno, cinco. Ajá. Okey, permíteme. No puedo creerlo. No me contestaron, casi me contestaron. Me dio vergüenza. Okay, muchas gracias por tu espera. Estaba buscando en el sistema y sí me apareciste, pero el número de seguro social, los últimos cuatro estaban mal. Entonces, ya de una vez voy a, voy a agregar-- a-arreglar ese problema. Ajá. Ah, ¿y sí tienes cobertura? ¿O por eso sí te mandaron la tarjeta? Pues ya de una vez te lo, te lo voy a cancelar, ¿okey? Porque sí- Sí tenías cobertura activa, por eso te mandaron la, la tarjeta, pero el número de seguro social estaba mal. Oh. Los últimos cuatros estaban incorrectos, por eso no te podía encontrar. Pero ya me apareciste. Ah, sí te tengo que dejar saber que, que toma como siete a diez días a que las cancelaciones se procesen. Por ese motivo, hay una posibilidad que veas una o dos deducciones de los quince, dieciséis. Pero si gustas, ya de una vez te lo cancelo, antes que te vayan a hacer más deducciones del cheque. Sí, sí, eso era lo que yo quiero, pues detenerme ya, más. Okey. Entonces, que, que se cancele la vez. Okey, solo querías cancelar. Okey, ya de una vez te lo voy a cancelar. Y ya, ya quedaste cancelada. ¿Okey? Ya te cancelé esa cobertura. Amm, pero solo sí te quería dar-- dejar saber que por ese motivo no te podía encontrar, porque- No, no, no. Muchas gracias. Muchas gracias a ti. De nada. Gracias. De nada, que tengas un buen día. Igualmente. Bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: ¿Lo asistís?

Speaker speaker\_1: Eh, ¿aló?

Speaker speaker\_0: Hola, ¿cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Eh... fíjate que yo quería decirle que no necesito la t-tarjeta de médico.

Speaker speaker\_0: Ah, ¿que no querías ser inscrita?

Speaker speaker\_1: Ajá, exacto.

Speaker speaker\_0: ¿Ya te enviaron-- ya te enviaron la tarjeta? Si ya te la enviaron, ya--

Speaker speaker\_1: Sí, sí.

Speaker speaker\_0: Ya estás adquirida, entonces. So, te lo tendría que cancelar. Eh... ¿Con qué está team trabajas?

Speaker speaker\_1: Eh... Con Surge.

Speaker speaker\_0: ¿Y los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_1: Eh... veintiséis, quince.

Speaker speaker\_0: Su primer nombre y apellido, por favor.

Speaker speaker\_1: Ermesina Ávila Guzmán.

Speaker speaker\_2: Bebe.

Speaker speaker\_0: ¿Cuál era tu nombre, perdón?

Speaker speaker\_1: Ermesina Ávila Guzmán.

Speaker speaker\_0: ¿Segura que te llegó una tarjeta? Porque... si no, no te veo en el sistema.

Speaker speaker\_1: ¿Yo no aparece ahí?

Speaker speaker\_0: No, no me apareces. Ernestina dijiste, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Ávila Gó-- ¿Ávila Gómez? Guzmán, perdón.

Speaker speaker\_1: Guzmán. Ajá, Guzmán.

Speaker speaker\_0: Ernestina Ávila Guzmán a ver si... No, no te veo en el sistema. Dijiste que los últimos cuatro números es ¿veintitrés, quince?

Speaker speaker\_1: Veintiséis, quince. Veintiséis, quince.

Speaker speaker\_0: Veintiséis. Ok, perfecto. Seguramente es por eso. Yo no te he encontrado. Ok. Todavía no me apareces con el... los últimos cuatros de dos, seis, uno, cinco.

Speaker speaker\_1: ¿Dos, seis, uno, uno, cinco? Veintiséis, quince.

Speaker speaker\_0: Mmm, jum. Puedo tratar de nuevo, pero no te veo. ¿Veintiséis, quince, verdad?

Speaker speaker\_1: Mmm, jum. ¿Por qué no aparece? Sí, es que nadie le pedía tomar la tarjeta red--

Speaker speaker\_0: No me apareces. Ah, también puedo poner el número de seguro social completo. A ver si tengo un archivo con ese de-- número de seguro. Lo tienes, ¿no?

Speaker speaker\_1: Sí, sí. A-a-horita, ahorita solo . Ahorita, pues. A ver . Es, eh... ¿siete, cuarenta y dos?

Speaker speaker\_0: Mmm, jum.

Speaker speaker\_1: Noventa y cinco, veintiséis, quince.

Speaker speaker\_0: Sí, so, todavía no-- no estás en el sistema. ¿Siete, cuatro, dos, nueve, cinco, dos, seis, uno, cinco?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Sí, por eso no me aparecías, porque no-- ya de una vez te puedo hacer la declinación. ¿Qué es lo que dice esa tarjeta? Porque tú todavía no tienes cobertura.

Speaker speaker\_1: Dice que es un multiplan. Eh... Vamos a ver de... Vamos a ver de cómo... De, de médico.

Speaker speaker\_0: Y es una tarjeta.

Speaker speaker\_1: Ajá, una tarjeta blanca con celeste o azul, algo así.

Speaker speaker\_0: Pero tú cor-- tú estás con Surge, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: ¿Y es siete, cuatro, dos, nueve, cinco, dos, seis, uno, cinco?

Speaker speaker\_1: Ajá. Siete, cuatro, dos, nueve, cinco, dos, seis, uno, cinco.

Speaker speaker\_0: Sí, no, no me apareces en el sistema. Am... Te puedo crear un archivo y ya de una vez declinar para que no te vayan a inscribir automáticamente, pero no... No sé por qué te dio esa tarjeta, porque... O sea, no, ni estás en el sistema. Ya de una vez puedes hacer la declinación para que no te vayan a inscribir automáticamente. Pero... pues con esos últimos cuatro que me diste y ahorita normalmente si ya te tenemos en el sistema y yo pongo tus números de seguridad social, si hay una cuenta que tiene ese número me aparece, pero estás apareciendo como que nueva en el sistema.

Speaker speaker\_1: Pues yo digo que, que sí de una vez, porque yo no, no, no, no lo quiero, pues.

Speaker speaker\_0: Okey, está bien, te doy una vez te puedo hacer la declinación. So, si necesito tu nombre completo. Eh . Me lo puedes deletrear.

Speaker speaker\_1: Ajá. Es E-r-n-e-

Speaker speaker\_0: S-t-i-n-a. Ernestina.

Speaker speaker\_1: Ajá, ajá.

Speaker speaker\_0: Luego es A-v-i-l-a. Guzmán, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Ajá. A-v-i-l-a, Avila Guzmán.

Speaker speaker\_0: Gracias. ¿Y me das, ammm, tu dirección, perdón?

Speaker speaker\_1: Ah, está bueno, permítame, permítame, permítame . Es no-- cuarenta y ocho, noventa y cuatro.

Speaker speaker\_0: Mmm.

Speaker speaker\_1: Hawai Terrace.

Speaker speaker\_0: Ah... ¿c-cómo me dijiste? ¿Cuatro, ocho; cuatro, cuatro? Dijiste-

Speaker speaker\_1: Cuarenta y ocho, nueve, cuatro.

Speaker speaker\_0: Nueve, cuatro. Ajá. ¿Y cómo se llamaba la calle?

Speaker speaker\_1: Eh, Hawai.

Speaker speaker\_0: ¿Hawai?

Speaker speaker\_1: Ajá, Hawai Terrace. Cincinnati, Ohio. Apartamento-

Speaker speaker\_0: Ponle esa segunda-- la segunda parte de esa, ah, dirección, ¿me la deletrea? Dijiste-

Speaker speaker\_1: Terrace.

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: T-e-

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: Doble r-

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: A-c-e.

Speaker speaker\_0: Okey, gracias. Cincinnati, Ohio.

Speaker speaker\_1: Ajá. Apartamento A. El código postal cuarenta y cinco, dos, veintitrés .

Speaker speaker\_0: ¿Y tu fecha de nacimiento cuál es?

Speaker speaker\_1: Es el... es el 5 de julio, el cero cinco de julio.

Speaker speaker\_0: Mmm.

Speaker speaker\_1: 1997.

Speaker speaker\_0: ¿Este es un número de teléfono bueno? ¿Ocho, cero, tres, ocho, siete, ocho, uno, siete, cuatro, ocho?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: ¿Y quieres que ponga un correo electrónico bueno?

Speaker speaker\_1: Sí, estaría bien.

Speaker speaker\_0: ¿Cuál es?

Speaker speaker\_1: Ernestina Avila.

Speaker speaker\_0: Mmm.

Speaker speaker\_1: Nueve, veintinueve... mmm, ernestinaavila929@gmail.com.

Speaker speaker\_0: Okey. ¿Solo es arroba punto com?

Speaker speaker\_1: Ah, ahorita lo voy a revisar ahí . Sí, ernestinaavila929@gmail.com.

Speaker speaker\_0: Okey, gracias . Okey. Okey, so di que quieras declinar la cobertura, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Ajá, que no...

Speaker speaker\_0: Okey. Okey, que te acabo de hacer tu declinación, ya quedaste declinada, no te van a inscribir en ningún beneficio. Ahora sí, ya me estás apareciendo. Sí, no, no sé por qué no... Todavía no estabas en el sistema, so todavía no tenías cobertura. Ah, no sé lo que te mandaron, pero todavía no estabas.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Pero ya quedaste declinada, so no te vayan a inscribir.

Speaker speaker\_1: Es porque... en-- por eso el número de acá lo saqué de la tarjeta.

Speaker speaker\_0: Okey, eso está raro. ¿Y dijiste que tu número de seguro social es siete, cuatro, dos, nueve, cinco, dos, seis, uno, cinco?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Sí, no, no, no, no, no sabría decirte por qué. ¿Y dice tu nombre?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Okey, dame un segundo. Déjame... Dame un segundo, te voy a poner en espera, ¿okey?

Speaker speaker\_1: Okey .

Speaker speaker\_3: .

Speaker speaker\_4: No sé qué es, pero tengo miedo de poner mi número de teléfono y que obviamente para comprar algo.

Speaker speaker\_5: No se puede?

Speaker speaker\_4: No.

Speaker speaker\_5: Con esto?

Speaker speaker\_4: Sí. No, no lo puedo hacer. No sé. Es que no puedo. No sé cómo.

Speaker speaker\_6: Ah, ya. Ya está.

Speaker speaker\_4: Es la primera vez que lo hago.

Speaker speaker\_6: ¿Cuándo naciste?

Speaker speaker\_4: El diecinueve de mayo de mil novecientos noventa y siete.

Speaker speaker\_0: Perdón, ¿me puedes verificar tu fecha de nacimiento de nuevo?

Speaker speaker\_4: El 5 de julio de 1997.

Speaker speaker\_0: Okey, 5 de julio, mil novecientos... ¿Mil novecientos qué?

Speaker speaker\_4: Noventa y siete. Seño, ¿o le doy el número que está aquí en esta tarjeta también?

Speaker speaker\_0: Y dices que los últimos cuatro son dos, seis, uno, cinco, ¿verdad?

Speaker speaker\_4: Dos, seis, uno, cinco. Ajá.

Speaker speaker\_0: Okey, permíteme.

Speaker speaker\_4: No puedo creerlo. No me contestaron, casi me contestaron. Me dio vergüenza.

Speaker speaker\_0: Okay, muchas gracias por tu espera. Estaba buscando en el sistema y sí me apareciste, pero el número de seguro social, los últimos cuatro estaban mal. Entonces, ya de una vez voy a, voy a agregar-- a-arreglar ese problema.

Speaker speaker\_4: Ajá.

Speaker speaker\_0: Ah, ¿y sí tienes cobertura? ¿O por eso sí te mandaron la tarjeta? Pues ya de una vez te lo, te lo voy a cancelar, ¿okey? Porque sí- Sí tenías cobertura activa, por eso te mandaron la, la tarjeta, pero el número de seguro social estaba mal.

Speaker speaker\_4: Oh.

Speaker speaker\_0: Los últimos cuatros estaban incorrectos, por eso no te podía encontrar. Pero ya me apareciste. Ah, sí te tengo que dejar saber que, que toma como siete a diez días a que las cancelaciones se procesen. Por ese motivo, hay una posibilidad que veas una o dos deducciones de los quince, dieciséis. Pero si gustas, ya de una vez te lo cancelo, antes que te vayan a hacer más deducciones del cheque.

Speaker speaker\_4: Sí, sí, eso era lo que yo quiero, pues detenerme ya, más.

Speaker speaker\_0: Okey.

Speaker speaker\_4: Entonces, que, que se cancele la vez.

Speaker speaker\_0: Okey, solo querías cancelar. Okey, ya de una vez te lo voy a cancelar. Y ya, ya quedaste cancelada. ¿Okey? Ya te cancelé esa cobertura. Amm, pero solo sí te quería dar-- dejar saber que por ese motivo no te podía encontrar, porque-

Speaker speaker\_4: No, no, no. Muchas gracias. Muchas gracias a ti.

Speaker speaker\_0: De nada.

Speaker speaker\_4: Gracias.

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

Speaker speaker\_4: Igualmente. Bye.