

## Transcript: Francesca

**Baez-6223021082099712-4795255572873216**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Buenos días, mi nombre es Francesca, con beneficio de Telecare. ¿Cómo le puedo asistir? Hola, buenos días. Ah, yo soy Yomaira Velázquez, trabajo para Surge. Estaba llamando porque no quiero estar en la lista de, de vacun-- o sea, de, del, del tratamiento, este, del seguro . Mmm, ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social para encontrar la cuenta? Veintidós cuarenta y nueve . Y su apellido una vez más. Eh, Velázquez Romero. Disculpe, ¿será que le escribí mal? Me dijo veintidós seis nueve o es siete nueve, disculpe. ¿El qué? Los últimos cuatro de su social. No, es veintidós cuatro nueve. Cuatro, ok. Ajá. Me dijo apellido Velázquez, ¿y cuál era el otro? Romero. ¿Romero? Sí. Ok, so, parece que todavía no nos han enviado el registro de su cuenta en el sistema. Le vendría teniendo entonces dos opciones: le puedo crear una cuenta para procesar la declinación, pero ocuparía su número social completo. Si no se siente seguro dándole la línea grabada, entonces sería llamando más tarde, como miércoles o viernes, para ver si ya llega el registro. Ah, ok, está bien. Ahorita, este, verifico esto yo ahorita. Ok, ¿quiere que haga la cuenta con usted o va a llamar luego? Disculpe. Ah, si usted gusta, ah, podérmela hacer, me lo puede hacer, no hay ningún problema. Ok, ¿cuál es el número completo de social? Es, mmm, cinco, nueve, ocho, cero, nueve, veintidós, cincuenta y nueve. ¿Veintidós cuatro nueve? Eh, ejem. Cinco, nueve, ocho, cero, nueve, dos, dos, cinco, nueve. Mmm, ok. Ok, sí, sí la veo aquí. Es que estaba entendiendo que me decía cuatro nueve. No, es cinco nueve. Mmm, ¿qué me pas--? ¿Me podría verificar su dirección y fecha de nacimiento? Sí, soy del 14 de febrero de 1967 . Y la dirección es Winchester, Virginia. Ah, ah, es tres, mmm, tres treinta y dos, Woodstad Lane, Winchester, Virginia, departamento cuatro. Código postal veintidós seiscientos uno. Tengo acá nuestro número para comunicarnos con usted, vendría siendo el cinco, cuatro, cero, siete, siete, tres, nueve, siete, cero, dos. Sí. Y tenemos su correo electrónico como ajosejimenez6@gmail.com. Sí. Ok, señora Velázquez, ¿usted es un empleado volviante con la compañía? Teniendo en mente que ya tuvo otra con Surge en algún otro momento. La autoinscripción solamente toma efecto cuando usted es un nuevo empleado con ellos. El único problemita es que el sistema no tiene manera de diferenciar cuando ya usted ha sido empleado y todavía le mandan esas notificaciones. Pero usted no tiene ninguna cobertura activa con ellos y tampoco será autoinscrita. Ajá. O sea, este, sí, porque yo estaba-- porque como me dijeron de que, de que como yo volví a aplicar con ellos, porque yo estuve con ellos desde el 2022, pues. Entonces, si cada vez que, cada-- cuando uno se retira y se regresa de vuelta, vuelven a ser las cosas igual como cuando uno entra por primera vez. Entonces, por eso ellos me dijeron: «Usted llama este número si no quiere tener seguro médico ni nada para que no le estén descontando». «Sí», le digo yo, «perfecto, entonces yo voy a llamar». Entonces, por eso yo estoy llamando. No se preocupe, ya está todo designado, no le van a

hacer ninguna inscripción. Ah, muchísimas gracias, se lo agradezco mucho, ¿ok? Gracias a usted, que tenga muy buen día. Gracias por su tiempo. Para usted también. Bendiciones. Gracias, adiós. Adiós.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Buenos días, mi nombre es Francesca, con beneficio de Telecare.  
¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, buenos días. Ah, yo soy Yomaira Velázquez, trabajo para Surge. Estaba llamando porque no quiero estar en la lista de, de vacun-- o sea, de, del, del tratamiento, este, del seguro .

Speaker speaker\_1: Mmm, ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social para encontrar la cuenta?

Speaker speaker\_2: Veintidós cuarenta y nueve .

Speaker speaker\_1: Y su apellido una vez más.

Speaker speaker\_2: Eh, Velázquez Romero.

Speaker speaker\_1: Disculpe, ¿será que le escribí mal? Me dijo veintidós seis nueve o es siete nueve, disculpe.

Speaker speaker\_2: ¿El qué?

Speaker speaker\_1: Los últimos cuatro de su social.

Speaker speaker\_2: No, es veintidós cuatro nueve.

Speaker speaker\_1: Cuatro, ok.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Me dijo apellido Velázquez, ¿y cuál era el otro?

Speaker speaker\_2: Romero.

Speaker speaker\_1: ¿Romero?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, so, parece que todavía no nos han enviado el registro de su cuenta en el sistema. Le vendría teniendo entonces dos opciones: le puedo crear una cuenta para procesar la declaración, pero ocuparía su número social completo. Si no se siente seguro dándole la línea grabada, entonces sería llamando más tarde, como miércoles o viernes, para ver si ya llega el registro.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, está bien. Ahorita, este, verifico esto yo ahorita.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿quiere que haga la cuenta con usted o va a llamar luego? Disculpe.

Speaker speaker\_2: Ah, si usted gusta, ah, podérmela hacer, me lo puede hacer, no hay ningún problema.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿cuál es el número completo de social?

Speaker speaker\_2: Es, mmm, cinco, nueve, ocho, cero, nueve, veintidós, cincuenta y nueve.

Speaker speaker\_1: ¿Veintidós cuatro nueve?

Speaker speaker\_2: Eh, ejem. Cinco, nueve, ocho, cero, nueve, dos, dos, cinco, nueve.

Speaker speaker\_1: Mmm, ok. Ok, sí, sí la veo aquí. Es que estaba entendiendo que me decía cuatro nueve.

Speaker speaker\_2: No, es cinco nueve.

Speaker speaker\_1: Mmm, ¿qué me pas--? ¿Me podría verificar su dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Sí, soy del 14 de febrero de 1967 . Y la dirección es Winchester, Virginia. Ah, ah, es tres, mmm, tres treinta y dos, Woodstad Lane, Winchester, Virginia, departamento cuatro. Código postal veintidós seiscientos uno.

Speaker speaker\_1: Tengo acá nuestro número para comunicarnos con usted, vendría siendo el cinco, cuatro, cero, siete, siete, tres, nueve, siete, cero, dos.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Y tenemos su correo electrónico como ajosejimenez6@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, señora Velázquez, ¿usted es un empleado volviendo con la compañía? Teniendo en mente que ya tuvo otra con Surge en algún otro momento. La autoinscripción solamente toma efecto cuando usted es un nuevo empleado con ellos. El único problemita es que el sistema no tiene manera de diferenciar cuando ya usted ha sido empleado y todavía le mandan esas notificaciones. Pero usted no tiene ninguna cobertura activa con ellos y tampoco será autoinscrita.

Speaker speaker\_2: Ajá. O sea, este, sí, porque yo estaba-- porque como me dijeron de que, de que como yo volví a aplicar con ellos, porque yo estuve con ellos desde el 2022, pues. Entonces, si cada vez que, cada-- cuando uno se retira y se regresa de vuelta, vuelven a ser las cosas igual como cuando uno entra por primera vez. Entonces, por eso ellos me dijeron: «Usted llama este número si no quiere tener seguro médico ni nada para que no le estén descontando». «Sí», le digo yo, «perfecto, entonces yo voy a llamar». Entonces, por eso yo estoy llamando.

Speaker speaker\_1: No se preocupe, ya está todo designado, no le van a hacer ninguna inscripción.

Speaker speaker\_2: Ah, muchísimas gracias, se lo agradezco mucho, ¿ok?

Speaker speaker\_1: Gracias a usted, que tenga muy buen día. Gracias por su tiempo.

Speaker speaker\_2: Para usted también. Bendiciones.

Speaker speaker\_1: Gracias, adiós.

Speaker speaker\_2: Adiós.