

## Transcript: Pearl

**Rojas-4996746541056000-6652746478174208**

### Full Transcript

Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefit Care Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Buenas tardes, Perla. Mi nombre es Ángel Morales Cano. ¿Y cómo le puedo ayudar? Mire, yo trabajo para la fábrica ?????? de parte de la Surge. Entonces, el motivo de mi llamada es que... si consulté las oficinas y les pregunté que si manejábamos algún seguro o alguna aseguranza, me dijeron que sí y me facilitaron este nombre-- este número para hablar y obtener más información. Ok, entonces le interesa la-- el... la aseguranza. Sí, porque, pues automáticamente ellos me decían: "No, aquí se te descuenta tanto de seguro". Digo, entonces, ¿yo cómo puedo usarlo? Digo, ¿de qué manera? ¿Me dan una tarjeta? ¿Dónde puedo aplicar? O sea, todo eso yo quisiera saber. Fue donde ellos procedieron a darme este número, por lo cual marco. Ok, sí. Surge ofrece beneficios de salud, ah, médico dental, visión, discapacidad a corto plazo, todos esos tipos de, de beneficios. El precio depende en cuántos planes escoges, porque todos son por separado y a quién quieras cubrir, porque puede ser para usted nada más, usted y na' más sus hijos, usted y na' más su pareja o usted y toda la familia. Ah. Y es algo que le deducen de su cheque semanalmente. Ahora, por ejemplo, deee... Ahorita automáticamente según me descuentan quince dólares. Es lo único que- Ese plan-- su plan-- ese plan es un plan preventivo. Sí, le sirve para su chequeo anual, algunas pruebas de sida, algunas pruebas de cáncer, diabetes, presión alta, esos tipos de pruebas. O sea, para un seguro un poquito de más ampliación, ¿qué precios manejan? Mmm... Surge ofrece, permítame... Dos planes médicos, ah, que sí permiten que vaya al doctor y la emergencia. Ah, es el VIP Standard que vale diecisiete dólares con sesenta y tres centavos a la semana y el VIP Classic que vale diecinueve dólares con cincuenta y tres centavos a la semana para usted nada más. Ah, y esos planes no tienen copagos ni deducibles, solamente cubren hasta una cierta cantidad por cada servicio. Y la diferencia entre las dos es ese cantidad que cubren. Por ejemplo, a ver... No sé si estoy preguntando de más ooo es lo correcto y usted me pueda ayudar. Por ejemplo, unaaa emergencia que yo tengo en un hospital, un ejemplo, si me abarca mil dólares, es mi-- me llega el bill de mil dólares. El más alto que tienen ahí, que es de diecinueve, ¿cuánto me, cuánto me... me protegería o cuánto me abarcaría esa cantidad a mí de los mil dólares en un dado caso? Digamos que usted va a la emergencia y su cuenta sale en mil dólares. El plan de diecinueve dólares le cubre cincuenta dólares al día por dos días. Cincuenta dólares. Entonces, si usted estaba ahí un día y por estar ahí un día le cobraron mil dólares, ese plan cubre cincuenta y usted es responsable por lo demás. O sea, yo pa-- El programa me cubriría cincuenta dólares y yo pagaría novecientos cincuenta dólares. Sí. ¿O no? O sea, ¿no manejan otro de...? ¿O directamente con ustedes no se maneja otro que me, que me cubra más, aunque se pague más? No. Oh... Ay, ay, ay, sí, porque... Bueno, yo estoy, yo estoy con la Surge y pienso seguir ahí hasta que se pueda. El detalle es que, por ejemplo, en la fábrica

donde yo trabajo, pues los de ahí, aseguranza, pues la aseguranza que la fábrica les maneja sí les cubre casi un ochenta, setenta por ciento. Sí, sí, es diferente. Es que estos planes son limitados. Entonces, no, no cubren como esos plan-- el... la otra aseguranza. Oh, entonces, de parte de ustedes, aunque sea, no sé, aunque fuese directo, aunque yo hiciera un trato directo de que yo quiero una aseguranza de un sesenta por ciento, ¿cuánto me saldría semanal o quincenal o mensual? O sea, yo haciendo números, si me conviene, pues sí, si no, pero ¿no lo manejan? No. Entonces, ahora, para hacer uso de ese, de ese seguro que la, que la, que la Surge me ofrece del quince por ... De quince dólares que me descuentan a mí semanal, ¿cómo yo puedo usarlo? ¿Con qué compruebo que lo tengo? ¿Necesito una tarjeta o qué? ¿No le ha llegado una tarjeta a su casa? No, ya voy para tres años. Me he movido de lugar, pero en los lugares que he estado no me ha llegado nada. Ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de su seguro? Los últimos cuatro números de mi seguro son cinco, dos, dos, dos. Permitíame. Y me dijo que ya, ya tiene tiempo trabajando con Surge, ¿verdad? Sí, ya... en este julio, este julio que viene cumple tres años. Es que no encuentro una cuenta con su nombre. ¿Una cuenta con su nombre? Sí, no le encuentro una cuenta a usted. Me dijo que los últimos cuatro de sus seguros son cincuenta y dos, veintidós, ¿verdad? Sí, porque una ocasión yo fui a la oficina de ahí de las-- de la fábrica, porque había extraviado una credencial que nos dan. Entonces, fui y me facilitaron otra y me dieron una hoja donde me decía la-- el proceso para poder activar la tarjeta que me daban y ahí me decía mi número de Seguro Social y nomás me pone los últimos cuatro números, que es cinco, dos, dos, dos. Ah, mierda. Sí, es que no tengo ninguna cuenta con su nombre. Y si ya tiene tanto tiempo, debe de haber una cuenta. Eh, ¿me regala su seguro completo? Es que aquí en esta hoja está así y no me acuerdo del número completo. Ok. Ah. ¿Qué se puede hacer? Pues es que como no hay una cuenta, tocaría crearle uno, pero pues se ocuparía el seguro completo. Porque no, no estoy viendo ninguna cuenta. O sea, sería-- sería hablar a la oficina y que me lo faciliten completo. Sí. Bueno, entonces voy a tratar de conseguirlo y teniéndolo a la mano, me pongo en contacto nuevamente. Okey, estamos aquí hasta las ocho de la noche, tiempo este. Ok, una pregunta. Este, y esa cuenta que usted me, me, me, me haría, ¿no me af-- no me af-- no me afectaría mi antigüedad, mi tiempo, algo en el trabajo? No. Ah, ok. Entonces, voy a tratar de conseguir el número completo y teniéndolo a la mano me comunico con usted nuevamente. Ok. Muchas gracias por llamarnos. Que tenga buen día. Igual, muchas gracias. Igual, igual. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefit Care Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker\_1: Buenas tardes, Perla. Mi nombre es Ángel Morales Cano.

Speaker speaker\_0: ¿Y cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Mire, yo trabajo para la fábrica ?????? de parte de la Surge. Entonces, el motivo de mi llamada es que... si consulté las oficinas y les pregunté que si manejábamos algún seguro o alguna aseguranza, me dijeron que sí y me facilitaron este nombre-- este

número para hablar y obtener más información.

Speaker speaker\_0: Ok, entonces le interesa la-- el... la aseguranza.

Speaker speaker\_1: Sí, porque, pues automáticamente ellos me decían: "No, aquí se te descuenta tanto de seguro". Digo, entonces, ¿yo cómo puedo usarlo? Digo, ¿de qué manera? ¿Me dan una tarjeta? ¿Dónde puedo aplicar? O sea, todo eso yo quisiera saber. Fue donde ellos procedieron a darme este número, por lo cual marco.

Speaker speaker\_0: Ok, sí. Surge ofrece beneficios de salud, ah, médico dental, visión, discapacidad a corto plazo, todos esos tipos de, de beneficios. El precio depende en cuántos planes escoges, porque todos son por separado y a quién quieras cubrir, porque puede ser para usted nada más, usted y na' más sus hijos, usted y na' más su pareja o usted y toda la familia. Ah. Y es algo que le deducen de su cheque semanalmente.

Speaker speaker\_1: Ahora, por ejemplo, deee... Ahorita automáticamente según me descuentan quince dólares. Es lo único que-

Speaker speaker\_0: Ese plan-- su plan-- ese plan es un plan preventivo. Sí, le sirve para su chequeo anual, algunas pruebas de sida, algunas pruebas de cáncer, diabetes, presión alta, esos tipos de pruebas.

Speaker speaker\_1: O sea, para un seguro un poquito de más ampliación, ¿qué precios manejan?

Speaker speaker\_0: Mmm... Surge ofrece, permítame... Dos planes médicos, ah, que sí permiten que vaya al doctor y la emergencia. Ah, es el VIP Standard que vale diecisiete dólares con sesenta y tres centavos a la semana y el VIP Classic que vale diecinueve dólares con cincuenta y tres centavos a la semana para usted nada más. Ah, y esos planes no tienen copagos ni deducibles, solamente cubren hasta una cierta cantidad por cada servicio. Y la diferencia entre las dos es ese cantidad que cubren.

Speaker speaker\_1: Por ejemplo, a ver... No sé si estoy preguntando de más ooo es lo correcto y usted me pueda ayudar. Por ejemplo, unaaa emergencia que yo tengo en un hospital, un ejemplo, si me abarca mil dólares, es mi- me llega el bill de mil dólares. El más alto que tienen ahí, que es de diecinueve, ¿cuánto me, cuánto me... me protegería o cuánto me abarcaría esa cantidad a mí de los mil dólares en un dado caso?

Speaker speaker\_0: Digamos que usted va a la emergencia y su cuenta sale en mil dólares. El plan de diecinueve dólares le cubre cincuenta dólares al día por dos días.

Speaker speaker\_1: Cincuenta dólares.

Speaker speaker\_0: Entonces, si usted estaba ahí un día y por estar ahí un día le cobraron mil dólares, ese plan cubre cincuenta y usted es responsable por lo demás.

Speaker speaker\_1: O sea, yo pa-- El programa me cubriría cincuenta dólares y yo pagaría novecientos cincuenta dólares.

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿O no? O sea, ¿no manejan otro de...? ¿O directamente con ustedes no se maneja otro que me, que me cubra más, aunque se pague más?

Speaker speaker\_0: No.

Speaker speaker\_1: Oh... Ay, ay, ay, sí, porque... Bueno, yo estoy, yo estoy con la Surge y pienso seguir ahí hasta que se pueda. El detalle es que, por ejemplo, en la fábrica donde yo trabajo, pues los de ahí, seguridad, pues la seguridad que la fábrica les maneja sí les cubre casi un ochenta, setenta por ciento.

Speaker speaker\_0: Sí, sí, es diferente. Es que estos planes son limitados. Entonces, no, no cubren como esos plan-- el... la otra seguridad.

Speaker speaker\_1: Oh, entonces, de parte de ustedes, aunque sea, no sé, aunque fuese directo, aunque yo hiciera un trato directo de que yo quiero una seguridad de un sesenta por ciento, ¿cuánto me saldría semanal o quincenal o mensual? O sea, yo haciendo números, si me conviene, pues sí, si no, pero ¿no lo manejan?

Speaker speaker\_0: No.

Speaker speaker\_1: Entonces, ahora, para hacer uso de ese, de ese seguro que la, que la, que la Surge me ofrece del quince por ... De quince dólares que me descuentan a mí semanal, ¿cómo yo puedo usarlo? ¿Con qué compruebo que lo tengo? ¿Necesito una tarjeta o qué?

Speaker speaker\_0: ¿No le ha llegado una tarjeta a su casa?

Speaker speaker\_1: No, ya voy para tres años. Me he movido de lugar, pero en los lugares que he estado no me ha llegado nada.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker\_1: Los últimos cuatro números de mi seguro son cinco, dos, dos, dos.

Speaker speaker\_0: Permítame. Y me dijo que ya, ya tiene tiempo trabajando con Surge, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, ya... en este julio, este julio que viene cumple tres años.

Speaker speaker\_0: Es que no encuentro una cuenta con su nombre.

Speaker speaker\_1: ¿Una cuenta con su nombre?

Speaker speaker\_0: Sí, no le encuentro una cuenta a usted. Me dijo que los últimos cuatro de sus seguros son cincuenta y dos, veintidós, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, porque una ocasión yo fui a la oficina de ahí de las-- de la fábrica, porque había extraviado una credencial que nos dan. Entonces, fui y me facilitaron otra y me dieron una hoja donde me decía la-- el proceso para poder activar la tarjeta que me daban y ahí me decía mi número de Seguro Social y nomás me pone los últimos cuatro números, que es cinco, dos, dos, dos.

Speaker speaker\_0: Ah, mierda. Sí, es que no tengo ninguna cuenta con su nombre. Y si ya tiene tanto tiempo, debe de haber una cuenta. Eh, ¿me regala su seguro completo?

Speaker speaker\_1: Es que aquí en esta hoja está así y no me acuerdo del número completo.

Speaker speaker\_0: Ok. Ah.

Speaker speaker\_1: ¿Qué se puede hacer?

Speaker speaker\_0: Pues es que como no hay una cuenta, tocaría crearle uno, pero pues se ocuparía el seguro completo. Porque no, no estoy viendo ninguna cuenta.

Speaker speaker\_1: O sea, sería-- sería hablar a la oficina y que me lo faciliten completo.

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Bueno, entonces voy a tratar de conseguirlo y teniéndolo a la mano, me pongo en contacto nuevamente.

Speaker speaker\_0: Okey, estamos aquí hasta las ocho de la noche, tiempo este.

Speaker speaker\_1: Ok, una pregunta. Este, y esa cuenta que usted me, me, me, me haría, ¿no me af-- no me af-- no me afectaría mi antigüedad, mi tiempo, algo en el trabajo?

Speaker speaker\_0: No.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Entonces, voy a tratar de conseguir el número completo y teniéndolo a la mano me comunico con usted nuevamente.

Speaker speaker\_0: Ok. Muchas gracias por llamarnos. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Igual, muchas gracias. Igual, igual. Gracias.