



VECRA está buscando un Representante de Servicio al Cliente (CSR) NIVEL I

CONTRATACIÓN INMEDIATA

VECRA, Inc. tiene una vacante para un Representante de Servicio al cliente (CSR) NIVEL I que brinde asistencia con preguntas generales, verificaciones de estado, restablecimiento de contraseña y otras consultas de tiempo de manejo más corto. El nivel I de CSR documentará todas las interacciones de los consumidores y los procesos de trabajo en la solución de gestión de relaciones con los clientes (CRM) proporcionada por el estado y el portal de trabajadores de MHC.

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES

Las funciones y responsabilidades de los representantes de servicio al cliente de nivel I incluyen, entre otras, las siguientes:

- Documentar todas las interacciones de los consumidores y los procesos de trabajo en la solución de gestión de relaciones a los clientes (CRM) proporcionada por el estado y el portal de trabajadores de MHC
- Proporcionar información sobre las ofertas de QHP, SADP y Medicaid/MCHP Organización de cuidado y manejo (MCO)
- Informar a los consumidores cómo hacer pagos de primas a su proveedor de cuidado
- Ayudar a los consumidores elegibles para Medicaid en la selección de una MCO y la elección de un proveedor de atención primaria (PCP).
- Avil para seguir los prontos de escrito de MDH MCO con precision
- Ayudar a los consumidores elegibles de Medicaid a completar un formulario de información de necesidades de servicios de salud (HSNI)
- Responder a consultas relacionadas con el estado de elegibilidad, estado de inscripción, fechas de cobertura y cambio de circunstancias
- Investigar y resolver o escalar los problemas de los consumidores y las discrepancias en las cuentas
- Ayudar y educar a los consumidores sobre los procesos de apelación y queja; escalando apropiadamente cuando sea necesario



- Ayudar a los consumidores elegibles para Medicaid con las solicitudes de derecho anual de cambio (ARC) para la inscripción en MCO
- Ayudar a los consumidores elegibles para Medicaid con las transferencias entre las MCO si se desafilió por motivos "por causa".
- Responder preguntas y ayudar con problemas relacionados con los formularios 1095A y 1095B
- Brindar asistencia con el restablecimiento de contraseñas (soporte técnico)
- Brindar referencias a las agencias apropiadas, incluida la Unidad de Defensa y Educación para la Salud del Procurador General, la MIA y los departamentos locales de servicios sociales para los solicitantes y afiliados con quejas, preguntas o la necesidad de otros servicios sociales;
- Brindar asistencia a los consumidores para navegar el portal web, ayudarlos con la inscripción y la elegibilidad para asistencia financiera y comparar planes de salud y dentales.
- Otras funciones que le sean asignadas

Esta lista no pretende ser exhaustiva. Se pueden hacer adiciones a discreción de las necesidades del contrato. Esta descripción del trabajo de ninguna manera establece o implica que estos son los únicos deberes que deben realizar los empleados en este puesto. Los empleados deberán seguir cualquier otra instrucción relacionada con el trabajo y realizar cualquier otra tarea relacionada con el trabajo solicitada por cualquier persona autorizada para dar instrucciones o asignaciones.

CALIFICACIONES REQUERIDAS (NIVEL 1):

- Se requieren al menos tres (3) años de experiencia relevante
- Dominio de Microsoft Word
- Voluntad de trabajar de manera cortez y eficaz con poblaciones culturalmente y lingüísticamente diversas y desfavorecidas.
- Debe poder navegar y utilizar de manera eficiente los sistemas de administración de relaciones con los clientes (CRM) y Maryland Health Connection (MHC)
- Habilidades de comunicación efectiva
- Capacidad para desempeñarse cómodamente en un entorno acelerado

HABILIDADES DESEADAS

- Fuertes habilidades interpersonales y de liderazgo con la capacidad de interactuar con clientes internos, clientes externos y líderes en todos los elementos de la organización.



- Habilidades demostradas de trabajo en equipo.
- Excelente comunicación verbal y escrita
- Habilidades superiores de resolución de problemas y pensamiento crítico
- Excelentes habilidades organizativas, interpersonales y de comunicación verbal
- Debe ser ciudadano estadounidense
- Debe completar una investigación de antecedentes

EDUCACION

Se requiere diploma de escuela secundaria o equivalente de GED con al menos 3 año de experiencia relevante. Diploma asociado o superior de un colegio universitario o universidad acreditada es preferable.

OTRO

Turno: Dias 7:00 A.M. a las 13:30

Horario: Lunes - Viernes

Clase de Trabajo: Servicio de Client

Ubicacion | Lugar de Ejecucion: USA\MD\Varios

Trabajo tele-comunicativo o Virtual: Variado y en la officina (Parte del tiempo puede ser aprobado para ser remoto)

Salary: \$15/hota o \$18/hora (para Bilingüe)

Tipo de Req: Tiempo- complete, 40 horas

FLSA: Nonexempt

BENEFICIOS

Ofrecemos un paquete de beneficios competitivo para empleados de tiempo completo que incluye vacaciones pagadas, tiempo libre pagado, discapacidad médica, dental, a corto y largo plazo.



VECRA, Inc. es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades y acción afirmativa. VECRA se compromete a administrar todas las acciones de empleo y personal sobre la base del mérito y sin discriminación por motivos de raza, color, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, estado de veterano protegido o discapacidad. VECRA mantiene un lugar de trabajo libre de drogas y realiza pruebas de abuso de sustancias y verificaciones de antecedentes antes del empleo, donde lo permita la ley.