



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

CONTRATACIÓN INMEDIATA

VECRA, Inc. tiene una vacante para un Representante de Servicio al cliente (CSR) NIVEL II que brinde asistencia con preguntas generales, verificaciones de estado, restablecimiento de contraseña y otras consultas de tiempo de manejo más corto. El nivel II 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

Los CSRs de nivel II brindan asistencia relacionada con la determinación de elegibilidad y los servicios de inscripción completando solicitudes e inscripciones con consumidores que buscan ayuda por teléfono. Los servicios de soporte pueden incluir, entre otros, los 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
- 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.
- Recopilar los criterios de elegibilidad necesarios en una aplicación electrónica para ayudar a las personas a solicitar o renovar la cobertura de salud
- Proporcionar información sobre las ofertas de QHP, SADP y Medicaid/MCHP Organización de cuidado y manejo (MCO)
- Proporcionar información sobre el Crédito fiscal de prima anticipada (APTC) y la reducciones de los reparto de costes.
- Ayudar a los consumidores con cambios durante el año del plan, incluidos: cambios de ingresos, cambios de dirección y eventos calificados del período de inscripción especial (SEP).
- Ayudar a los consumidores elegibles para Medicaid en la selección de una MCO y elegir 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)
- Recitar certificaciones al completar las aplicaciones para reconocimiento de los consumidores.
- Informar a los consumidores cómo hacer pagos de primas a su proveedor de cuidado
- 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;
- 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 2):

Las siguientes son competencias mínimas requeridas para los CSR de Nivel II:

- Un diploma asociado (estudios superiores de colegio universitario de dos años); licenciatura (superior de un colegio universitario) preferible



- Se requieren al menos tres (3) años de experiencia relevante (cuidado de la salud, asistente social, centro de llamadas)
- Dominio de Microsoft Word y Excel
- 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)
- Excelentes habilidades de comunicacion efectiva organizativa, interpersonal, escrita y verbal
- Capacidad para desempeñarse cómodamente en un entorno acelerado
- Habilidades superiores de resolución de problemas y pensamiento crítico

HABILIDADES DESEADAS

- Habilidades de comunicación efectiva
- 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-
- Excelentes habilidades organizativas, interpersonales y de comunicación verbal
- Debe ser ciudadano estadounidense

EDUCACION

Se requiere un diploma asociado (estudios superiores de colegio universitario de dos años); diploma superior de un colegio universitario o universidad es preferable. Por lo menos 3 año de experiencia relevante.



OTRO

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

Horario: Lunes - Viernes

Clase de Trabajo: Servicio de Cliente

Ubicacion | Lugar de Ejecucion: USA\MD\Lanham

Trabajo tele-comunicativo o Virtual: No (Parte del tiempo puede ser aprobado para ser remote)

Salary: \$19/hora o \$22.80/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.