

**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN™**



Here for you

SFHP



戰略計劃

2018–2020



願景

San Francisco 是所有人的健康社區。



我們的 CEO 致詞

隨著 San Francisco Health Plan 進入為會員服務的第 22 年，本 2018–2020 年度戰略計劃側重於努力使 San Francisco 成為一個全民健康社區。我們將在我們的計劃與過去的成就基礎上繼續發展，銳意進取來保護我們在 San Francisco、California 及全美國在承保的生活方面取得的成績，而這要歸功於 Affordable Care Act (ACA) 以及我們專注於未來，透過成功的合夥關係改善多樣化 San Francisco 社區的健康成果。

此戰略計劃由我們的領導團隊與理事會聯合製定。該工作重新確認了我們對四個戰略支柱的關注：

- 1. 透過合夥關係實現全民承保** - 我們將做一切可行的事情來與 San Francisco 市和縣、州及聯邦政府以及我們的合夥人合作，確保所有三藩市市民獲得高品質醫療保健。
- 2. 會員及參與者的優質護理及使用** - 我們將設定高目標，並根據品質測量、客戶滿意度與全國評審標準記錄我們的成果與績效。
- 3. 會員及利益相關者的典範服務** - 我們永遠不會忘記，我們最終為會員、提供者與購買者提供的是服務。此服務對每一個關鍵客戶而言必須是最高級別的並具有重大價值。
- 4. SFHP 及安全網路提供者的財務生存能力** - 我們需要確保 SFHP 的財務未來是安全的，以使我們能夠在艱難年份生存下來，不會對註冊登記到為無保險及低收入居民提供承保的計劃設置限制，同時幫助保護安全網路提供者的生存能力，這些提供者不考慮患者的支付能力而為患者提供護理。

在我們 22 年的歷史中，我們看到許多積極的變化，從實現兒童全民承保、透過本市屢獲殊榮的 Healthy San Francisco 計劃為本市所有無保險人員提供保險、成功將 Affordable Care Act Medi-Cal 擴展至無子女的成人、在不到 10 年裡使我們的 Medi-Cal 會員人數增至三倍、收益增至五倍、最近 10 年的每一年被 Department of Health Care Service (DHCS) 根據品質測量評為頂級公共 Medi-Cal 計劃。

此戰略計劃提出了 SFHP 未來三年路線圖與發展路徑。我們將使用此計劃與董事會一起設定年度目標，並將根據我們的醫療保健領域的不斷變化調整計劃。我們非常幸運地生活在 San Francisco，這是最重要的城市之一，市長、監事會及社區都大力支援全民醫療保健。我們將繼續與 Department of Public Health 的合夥人、San Francisco Community Clinic Consortium、本地社區提供者及他人合作，確保 San Francisco 是一個全民社區。

John F. Grgurina, Jr.

CEO, San Francisco Health Plan



使命

San Francisco Health Plan 的使命是透過成功的合夥關係改進多元化 San Francisco 社區的健康成果。

核心價值觀

我們的核心價值觀是相互關聯的並充當我們的指南針；它們指導我們的組織行為。

服務時尊重他人

我們尊重與我們合作的所有人，包括會員、提供者、外部合夥人、客戶等。服務時尊重他人讓我們負有責任感、恭謙以及能夠響應廣泛的利益和需求。

追求卓越

從確保向我們的會員提供高品質的服務，支援我們的提供者網路，到進行高效運營以及正直行事等，我們做所有事情都是在追求卓越。

團結合作

我們在部門內及部門間團結合作，確保向我們的會員、提供者和社區合夥人提供高品質的服務。

關於我們

於 1994 年由 San Francisco 監事會創建，San Francisco Health Plan (SFHP) 是一個獲獎無數的管理式健保服務健康計劃，它的使命是透過成功的合夥關係改進多元化 San Francisco 社區的健康成果。

百分之八十的 San Francisco Medi-Cal 管理式健保入會者都會選擇 SFHP，而透過 Medi-Cal、Healthy Kids HMO 和 Healthy Workers HMO 計劃，我們的 145,000 多名會員可以獲得全部醫療服務，包括預防性護理、特殊護理、住院、處方藥和計劃服務。我們還向 Healthy San Francisco 和 City Option 計劃提供第三方管理服務，這些計劃讓 13,000 多名未參保成人可以獲得醫療保健，以及為 345,000 名 San Francisco 僱員提供保險費補助和醫療償付帳戶。

我們是公共非營利的 NCQA Accredited Medicaid HMO Health Plan，我們致力於普及全民醫療承保。透過與 San Francisco Health Network、Department of Public Health、San Francisco Community Clinic Consortium、當地社區提供者以及其他駐紮在社區的組織的長久合作關係，我們幫助確保低收入的 San Franciscans 可以獲得高品質的醫療保健。

理事會成員

SFHP 由它所服務的居民設計並為這些居民服務，它為它能夠容納包括年輕人、年長者以及殘疾人士在內的多元化的人群而感到非常驕傲。我們的理事會由我

們社區敬業的會員所組成，這些會員代表了醫師、醫療計劃會員、醫院、勞工以及社區醫療中心等。雖然我們 19 個理事會職位中有 14 個職位由 San Francisco 監事會指定，我們的理事會及 SFHP 與 San Francisco 城市和縣是相互獨立的。理事會透過令人贊嘆的統一策略建立組織性政策並監督醫療計劃的綜合管理，確保我們的會員能夠從 SFHP 獲得卓越的服務。他們還堅守我們的原則，公平公正地對待我們網路內的所有提供者。

我們的僱員 - 多元化帶來的業績、學習和實力

我們在服務我們的會員方面所獲得的成功反映出我們的僱員高度敬業，他們對我們的使命充滿激情。反過來，透過提供學習和發展選擇以及個人醫療和經濟福利計劃，我們致力於確保我們的僱員能夠獲得成功。我們向僱員提供機會，讓他們發展他們的技術和團隊建設技能，這樣他們便可以在組織內讓他們的事業更上一層樓。我們高度多元化的勞動力確保了我們可以考慮多種不同的觀點，並讓我們可以為我們的會員做出最佳的決定。



我們的理事會成員

Chairperson: Steven Fugaro, MD - San Francisco
Marin Medical Society

Vice-Chairperson: Barbara Garcia - Director
of Health, City and County of San Francisco

Secretary/Treasurer: Reece Fawley - Vice President,
Health Plan Strategy and Managed Care Chief
Contracting Officer, UCSF Health

Edwin Batongbacal - Associate Director, Community
Behavioral Health Services

Dale Butler - San Francisco Labor Council

Eddie Chan, PharmD - President & CEO of North East
Medical Services

Aneeka Chaudhry - Senior Policy Advisor, Office of
the Mayor

Lawrence Cheung, MD - San Francisco Marin
Medical Society

Irene Conway - Member Advisory Committee Co-Chair

Steve Fields - Executive Director, Progress Foundation

Maria Luz Torre - Parent Voices, Member Advisory
Committee Co-Chair

Roland Pickens, MHA, FACHE - Director,
San Francisco Health Network

Emily Webb, MPH - Director, Community Health
Programs, Sutter Health Bay Area

David Woods, PharmD - Chief Pharmacy Officer,
San Francisco Department of Public Health

執行團隊

Karen Andrews - Chief Operations Officer

Sunny Cooper - Chief Information Officer

James Glauber - Chief Medical Officer

Kate Gormley - Interim Chief Human Resources Officer

John Gregoire - Chief Financial Officer

John F. Grgurina, Jr. - Chief Executive Officer

Nina Maruyama - Officer, Compliance Regulatory Affairs

Sumi Sousa - Officer of Policy Development
& Coverage Programs

我們的成員大多數可以說一種除英語之外的語言作為他們的主要語言



SFHP QNXT Database 11/2017

成員： 按業務範圍劃分

133,441
Medi-Cal

11,357
Healthy Workers
HMO

1,676
HEALTHY KIDS
HMO

我們的醫療計劃、會員和合夥人

我們向我們的 Medi-Cal、Healthy Workers HMO 和 Healthy Kids HMO 管理式健保服務產品中的會員提供服務。我們的會員包括兒童、成人、年長者、殘疾人士，以及 In-Home Supportive Services 工人和城市的临时工人。這些個人中的許多人不能為他們自己或他們的家人獲得其他醫療保險選項。

為了最好地為我們的會員服務，我們與 San Francisco 社區組織、醫療、提供者網路以及 San Francisco Department of Public Health 合作，為 San Francisco 居民提供醫療保健和支援服務。

以下資訊描述了我們的提供者網路。下方表格只是網路。

提供者：

MEDI-CAL、HEALTHY WORKERS HMO 和 HEALTHY KIDS HMO

624
主治醫生

4,630
專科醫生

5
具有 10 個院區的醫院

493
藥房

52
FAHC/社區臨床站點

979
行為健康



HEALTHY SAN FRANCISCO 和 SAN FRANCISCO CITY OPTION

SFHP 已經與 San Francisco 城市及縣以及一批敬業的提供者建立合夥關係，共同向所有 San Franciscans 提供全民醫療承保，不論其移民身份為何。自從 2006 年《醫療保健安全條件》通過以及 2007 年發佈開創性的 Healthy San Francisco 計劃以來，SFHP 一直向 Healthy San Francisco 和 SF City Option 計劃提供第三方管理人員 (TPA) 服務。

Healthy San Francisco 一直堅持向沒有資格獲得公共贊助的醫療保險的未參保的 San Franciscans 提供綜合醫療保健服務。雖然計劃的整體註冊登記率自從 Affordable Care Act 通過後一直在下降，但是仍有超過 13,000 San Franciscans 依賴於 Healthy San Francisco 作為一項常規的護理來源。Healthy San Francisco 一直是其餘未參加計劃的 San Francisco 居民的關鍵安全網。

SF City Option 計劃不斷進步並向其僱主和僱員提供更多服務。透過參加 SF City Option 計劃，San Francisco 僱主可以選擇達到 San Francisco Health Care Security Ordinance (HCSO) 的僱主開支要求，SFHP 已經幫助超過 345,000 名僱員獲得僱主繳納的部分。參加了計劃的僱主的僱員可以加入三個計劃中的一個計劃，取決於他們符合哪個計劃的要求：Healthy San Francisco 計劃；SF Covered MRA（為某些特定的 San Francisco 居民提供保費補助和費用分攤減免）；或 SF MRA（提供醫療報銷帳戶 (MRA)），用來支付符合條件的醫療保健費用（如果這些費用不符合 Healthy San Francisco 或 SF Covered MRA 的話）。



SF City Option

THE EMPLOYER'S HEALTH CARE CHOICE

參與者：
TPA 業務範圍

345,392

SF City Option 僱員

3,250

SF City Option 僱主

13,587

Healthy San Francisco 參與者

11/2017

提供者：
TPA 業務範圍

35

主治專科和行為健康服務的醫療之家

5

具有 8 個院區的醫院

45

藥房



戰略定位

我們的戰略定位為我們提供各種鏡頭，透過它，我們可以評價我們整個組織內的決策。我們的目標至少與一個戰略定位一致。我們的戰略定位是全民承保、高品質的保健和資源、典範服務以及經濟可行性。

我們的組織性目標是要在接下來的三年內作出改變和改善。由於醫療保健環境的不確定性及 Affordable Care Act 的可能的變化，我們當務之急是要提倡相關政策，保護我們會員的服務和利益以及我們的提供者款項。

三年目標



透過合夥關係普及全民醫療承保

- 支援所有努力，保持並改進 San Francisco 的醫療保險和醫療承保。
- 保護好醫療計劃獨特的公私合夥關係。

我們相信 San Francisco 的每位成人和兒童均應該擁有醫療承保。我們的全民醫療保障戰略定位承認，僅有醫療計劃是不能為所有人提供醫療承保的。因此，我們與公共醫療系統和社區提供者建立合夥關係，向 San Francisco 居民提供醫療承保。

會員和參與者的高品質護理和資源

- 根據合計的品質測量標準，持續在 Department of Health Care Services 的公共 Medi-Cal 計劃中名列前茅。
- 當我們在 2020–2021 年追求我們的 NCQA 第三年續期認證時，至少要獲得至少 HEDIS 和 CAHPS 的 80% 有效分數。
- 改善 Medi-Cal 會員的成人非專科精神健康服務。

關鍵的是我們的會員和計劃參與者不只要能獲得醫療保健，而且他們獲得的醫療保健必須是高品質的。我們在整個組織內支援廣泛的努力付出，這些努力將會評估並改進我們會員獲得的醫療保健的品質。



向會員和股東提供的典範服務

- 為獲得 2020–2021 年及以後的 NCQA 續期認證實施適當的基礎支援。
- 培養責任感和主人翁文化，並繼續在 SFHP 內部不斷作出改進。

計劃和安全網的經濟可行性

- 優化 SFHP 業績和提供者補償。

我們致力於提供典範服務並支援我們的會員、參與者、採購商、醫師和其他醫療保健提供者等。

我們和我們的安全網提供者運作的財政環境經濟變動和不確定。因此，我們一直將組織的長期財政可行性視為戰略重點，並做出相關決策來支援我們安全網提供者合夥人的經濟可持續性。

鳴謝

本文件利用以下個人提供的信息和反饋所創作。

理事會成員

Edwin Batongbacal, Eddie Chan, PharmD, Irene Conway, Reece Fawley, Steven Fugaro, MD, Barbara Garcia, John Gressman, Maria Luz Torre, Roland Pickens, Emily Webb, 和 David Woods, PharmD

執行團隊

Karen Andrews, Sunny Cooper, James Glauber, MD, MPH, John F. Grgurina, Jr., John Gregoire, Deena Louie, Nina Maruyama, Peggy McCrea, 和 Sumi Sousa

總監

Annette Angelini, John Dockins, Kerry Landry, Valerie Miller, Cecil Newton, 和 Van Wong



SFHP

sfhp.org



**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN™** 
Here for you

sfhp.org

P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119
1(415) 547-7800

