

**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN™**



Here for you

SFHP



PLAN ESTRATÉGICO

2018–2020



VISIÓN

San Francisco es una comunidad saludable para todos.

Mensaje de Nuestro Director General



Mientras San Francisco Health Plan se aproxima a los 22 años de estar atendiendo a nuestros miembros, este plan estratégico para 2018–2020 se esfuerza por hacer que San Francisco sea una comunidad saludable para todos. Continuaremos tomando como base nuestros programas y logros pasados, avanzando para proteger los beneficios que hemos obtenido en San Francisco, California y en todo Estados Unidos en cobertura de vidas, gracias a la Affordable Care Act, ACA y nos enfocaremos en un futuro que mejore los resultados de salud de las diferentes comunidades de San Francisco a través de nuestras exitosas alianzas.

Este plan estratégico es el resultado de la colaboración de nuestro equipo de liderazgo y nuestra Junta Directiva. El trabajo reafirma nuestro enfoque en cuatro puntos estratégicos:

- 1. Cobertura universal a través de alianzas** - haremos todo lo que sea posible para trabajar con la ciudad y el condado de San Francisco, los gobiernos estatales y federales y nuestros colaboradores para asegurarnos de que todos los residentes de San Francisco tengan acceso a atención médica de alta calidad.
- 2. Atención de calidad y acceso para los miembros y los participantes** - estableceremos metas altas y llevaremos el control de nuestros resultados y de nuestro desempeño comparándolo con medidas de calidad, la satisfacción del cliente y las normas de acreditación nacionales.
- 3. Servicio ejemplar para los miembros y las partes interesadas** - nunca olvidaremos que, a fin de cuentas, lo que ofrecemos es el servicio a nuestros miembros, proveedores y compradores. Este servicio debe ser del más alto nivel y de un valor significativo para cada uno de esos clientes clave.
- 4. Viabilidad financiera para SFHP y para la red de proveedores de seguridad** - debemos asegurarnos de que el futuro financiero de SFHP estará protegido para que podamos enfrentar los años difíciles, sin tener que ponerle límite a la inscripción en los programas que cubren a los residentes sin seguro y a los residentes de bajos ingresos, mientras ayudamos a proteger la viabilidad de los proveedores de la red segura, quienes ofrecen acceso a la atención, independientemente de la capacidad de pago del paciente.

Hemos visto muchos cambios positivos durante nuestros 22 años de historia, desde obtener de la cobertura universal para los niños, ofrecer acceso a través del galardonado programa Healthy San Francisco para todas las personas sin seguro de la ciudad, implementando satisfactoriamente la expansión de Affordable Care Act Medi-Cal a los adultos que no tienen hijos, triplicando la cantidad de miembros en Medi-Cal en menos de 10 años, quintuplicando nuestros ingresos y siendo el plan Medi-Cal público con la calificación más alta según el Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS) en medidas de calidad en cada uno de los últimos 10 años.

Este plan estratégico establece el plan de acción y la ruta de SFHP para los próximos tres años. Usaremos este plan para establecer nuestras metas anuales con la Junta Directiva y también para ajustarnos a los cambios continuos que se presentan en nuestro mundo de la atención médica. Somos muy afortunados al encontrarnos aquí en San Francisco, una de las principales ciudades del mundo, en donde el Alcalde, la Junta de Supervisores y la comunidad apoyan firmemente la atención médica para todos. Continuaremos trabajando en estrecha colaboración con nuestros asociados en el Departamento de Salud Pública, San Francisco Community Clinic Consortium, los proveedores de la comunidad local y otros para asegurarnos de que San Francisco sea una comunidad saludable para todos.

A handwritten signature in black ink that reads "John F. Grgurina, Jr." The signature is written in a cursive, flowing style.

John F. Grgurina, Jr.

CEO, San Francisco Health Plan



MISIÓN

La misión de San Francisco Health Plan es mejorar los resultados de salud de las diversas comunidades de San Francisco a través exitosas asociaciones.

VALORES FUNDAMENTALES

Nuestros tres valores fundamentales están interrelacionados y nos sirven de directrices; sirven de guía para nuestro comportamiento organizacional.

SERVIMOS CON RESPETO

Respetamos a todas las personas con quienes trabajamos, incluyendo a los miembros, los proveedores, los colaboradores externos, los clientes y nuestros compañeros. Al servir con respeto nos aseguramos de que somos confiables, corteses y que respondemos a una gran variedad de intereses y necesidades.

NOS ESFORZAMOS POR SOBRESALIR

Nos esforzamos por sobresalir en todo lo que hacemos, garantizando servicios de calidad para nuestros miembros, apoyo para nuestra red de proveedores, el funcionamiento eficaz de nuestras operaciones, actuando con integridad.

TRABAJAMOS COMO EQUIPO

Trabajamos como equipo dentro de nuestro departamento, y entre departamentos, para garantizar que prestamos servicios de calidad para nuestros miembros, proveedores y socios de la comunidad.

QUIÉNES SOMOS

Establecido en 1994 por la Junta de Supervisores de San Francisco, San Francisco Health Plan (SFHP) es un galardonado plan de atención médica administrada cuya misión es mejorar los resultados de salud de las diversas comunidades de San Francisco mediante exitosas asociaciones.

SFHP es el plan que eligen ocho de cada diez personas inscritas en atención administrada de San Francisco Medi-Cal, y nuestros más de 145,000 miembros tienen acceso a una gran gama de servicios médicos, que incluyen atención preventiva, atención de especialidades, hospitalización, medicamentos recetados y servicios de planificación familiar a través de los programas Medi-Cal, Healthy Kids HMO y Healthy Workers HMO. También ofrecemos servicios administrativos externos para los programas Healthy San Francisco y City Option, los cuales ofrecen acceso a la atención médica a más de 13,000 adultos sin seguro, además de asistencia para el pago de la prima y cuentas de reembolso médico para más de 345,000 empleados de San Francisco.

Somos un Plan de Salud HMO de Medicaid Acreditado por NCQA, público y sin fines de lucro, que está comprometido con la cobertura universal. A través de una perdurable colaboración con San Francisco Health Network, el Departamento de Salud Pública, San Francisco Community Clinic Consortium, proveedores locales de la comunidad y otras organizaciones comunitarias, ayudamos a garantizar que los residentes de bajos ingresos de San Francisco tengan acceso a atención médica de alta calidad.

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

SFHP fue diseñado por y para los residentes a quienes atiende, y se enorgullece de su capacidad de atender una población diversa que incluye adultos jóvenes, personas de la tercera edad y personas con discapacidades. Nuestra Junta Directiva

está conformada por miembros de nuestra comunidad en representación de médicos, miembros del plan de salud, hospitales, empleados y centros de salud comunitaria. Aunque la Junta de Supervisores de San Francisco asigna a 14 de los 19 puestos de la Junta Directiva, nuestra Junta Directiva y SFHP son independientes de la Ciudad y del Condado de San Francisco. La Junta Directiva establece las políticas de la organización y supervisa la administración general del plan de salud con un enfoque admirable y uniforme que garantiza que nuestros miembros reciben servicios excelentes de parte de SFHP. También tienen un compromiso con nuestro principio de tratar a todos los proveedores en nuestra red de una manera justa y equitativa.

NUESTRO PERSONAL: DESEMPEÑO, APRENDIZAJE Y FORTALEZA A TRAVÉS DE LA DIVERSIDAD

Nuestro éxito en la atención a nuestros miembros refleja el alto compromiso de nuestros empleados, quienes se sienten entusiasmados con nuestra misión. A su vez, nos esforzamos por asegurar el éxito de nuestros empleados al ofrecer una gran gama de opciones de desarrollo y aprendizaje, además de programas de bienestar financiero y de salud personal. Les damos a los empleados la oportunidad de desarrollar sus aptitudes técnicas y de participación en equipo, para que puedan progresar en sus carreras dentro de la organización. Nuestra fuerza de trabajo de gran diversidad nos obliga a tomar en cuenta muchas perspectivas para asegurarnos de que tomamos las mejores decisiones para nuestros miembros.



MIEMBROS DE NUESTRA JUNTA DIRECTIVA

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

EQUIPO EJECUTIVO

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

La mayoría de nuestros miembros habla un idioma distinto al inglés como su idioma nativo



SFHP QNXT Database 11/2017

MIEMBROS:
POR LÍNEA DE
NEGOCIO

133,441
Medi-Cal

11,357
Healthy
Workers
HMO

1,676
HEALTHY
KIDS
HMO

NUESTROS PLANES DE SALUD, MIEMBROS Y COLABORADORES

Atendemos a los miembros en nuestros productos de atención administrada de Medi-Cal, Healthy Workers HMO y Healthy Kids HMO. Nuestros miembros incluyen a niños, adultos, adultos mayores, personas con discapacidades y a trabajadores de Servicios de Apoyo en el Hogar, además de los trabajadores que la Ciudad contrata cuando necesita. Muchas de estas personas no tendrían acceso a otras opciones de seguro médico para ellos ni sus familias.

Con el fin de atender mejor a nuestros miembros, nos asociamos con organizaciones comunitarias, hospitales y redes de proveedores de San Francisco y el Departamento de Salud Pública de San Francisco para ofrecer acceso a la atención médica y servicios de apoyo a los residentes de San Francisco. La siguiente información describe a nuestra red de proveedores. La siguiente tabla solo presenta la red.

PROVEEDORES: MEDI-CAL, HEALTHY WORKERS HMO, Y HEALTHY KIDS HMO

624 Proveedores de Atención Primaria	4,630 Especialistas	5 Hospitales con 10 campus de hospital
493 Farmacias	52 FAHC/Ubicaciones de clínicas en la comunidad	979 Salud conductual



HEALTHY SAN FRANCISCO Y SAN FRANCISCO CITY OPTION

SFHP ha trabajado en colaboración con la Ciudad y el Condado de San Francisco y un grupo específico de proveedores para ofrecer cobertura universal a todos los residentes de San Francisco, sin importar cuál es su estado migratorio. Desde que se aprobó la Ordenanza de Seguridad de la Atención Médica en 2006 y se presentó el innovador programa Healthy San Francisco en 2007, SFHP ha prestado los servicios de un administrador externo (TPA) para los programas Healthy San Francisco y SF City Option.

Healthy San Francisco continúa ofreciendo servicio de atención médica integral para los residentes de San Francisco que no tienen seguro y no son elegibles para obtener un seguro médico de patrocinio público. A pesar de que la inscripción en general ha disminuido desde la aprobación de la Ley de Atención Asequible, más de 13,000 residentes de San Francisco aún dependen de Healthy San Francisco como su fuente regular de atención. Healthy San Francisco continúa siendo una red de seguridad crítica para el resto de los residentes sin seguro de San Francisco.

El programa SF City Option continúa creciendo para ofrecer más servicios a sus empleadores y empleados. Los empleadores de San Francisco pueden elegir el requisito de gasto del empleador según la Ordenanza de Seguridad de la Atención Médica de San Francisco (HCSO) al participar en el programa SF City Option y SFHP ha ayudado a que más de 345,000 empleados tengan acceso a las contribuciones de sus empleadores.. Los empleados de los empleadores que participan pueden inscribirse en uno de los tres programas dependiendo que cuáles son los requisitos de elegibilidad que cumplen: el programa Healthy San Francisco ; SF Covered MRA, que ofrece subsidios para el pago de primas y reducciones en costos compartidos para algunos residentes de San Francisco o SF MRA, que ofrece una Cuenta de Reembolso Médico (MRA) para pagar los gastos de atención médica que sol elegibles si ellos no califican para recibir Healthy San Francisco o SF Covered MRA.



SF City Option

THE EMPLOYER'S HEALTH CARE CHOICE

**PARTICIPANTES:
LÍNEAS DE NEGOCIOS TPA**

345,392

Empleados de SF City Option

3,250

Empleadores de SF City Option

13,587

Participantes de Healthy San Francisco

11/2017

**PROVEEDORES:
TPA LÍNEAS DE NEGOCIOS**

35

Centros médicos para servicios primarios,
de especialidades y de salud conductual

5

Hospitales con 8 campus
de hospital

45

Farmacias



BASES ESTRATÉGICAS

Nuestras bases estratégicas ofrecen una perspectiva que podemos utilizar para evaluar las decisiones de toda la organización. Nuestras metas y objetivos coinciden con al menos una base estratégica. Nuestras bases estratégicas son: cobertura universal, atención y acceso de calidad, servicio ejemplar y factibilidad económica.

Los objetivos organizacionales son los cambios y mejoras que pretendemos hacer en los próximos tres años. Con la incertidumbre en torno al ambiente de atención médica y los cambios potenciales a la Ley de Atención Asequible, una de nuestras principales prioridades es promover políticas que protejan los servicios y los beneficios para nuestros miembros y los pagos para nuestros proveedores.

OBJETIVOS DE TRES AÑOS



COBERTURA UNIVERSAL A TRAVÉS DE ASOCIACIONES

- Apoyar todas las iniciativas para mantener y mejorar el seguro médico y la cobertura de salud en San Francisco.
- Conservar las asociaciones público-privadas únicas del plan de salud.

Creemos que todos los adultos y los niños en San Francisco deben tener cobertura de salud. Nuestra base estratégica de cobertura universal reconoce que el plan de salud por sí solo no puede ofrecer cobertura para todos. Por lo tanto, trabajamos en colaboración con el sistema de salud público y los proveedores para lograr que la cobertura de salud sea una prioridad para los residentes de San Francisco.

ATENCIÓN DE CALIDAD Y ACCESO PARA LOS MIEMBROS Y LOS PARTICIPANTES

- Continuar siendo el plan público de Medi-Cal mejor calificado por el Departamento de Servicios de Atención Médica con base en medidas de calidad acumuladas.
- Obtener al menos 80% de los puntos disponibles para HEDIS y CAHPS para obtener el tercer año de renovación de la acreditación de NCQA en 2020–2021.
- Mejorar el acceso a los servicios de salud mental no especializados para adultos para los miembros de Medi-Cal.

Es esencial que nuestros miembros y los participantes del programan no solo tengan acceso a la atención médica, sino también que la atención que reciban sea de la más alta calidad. Apoyamos las distintas iniciativas en la organización que servirán para evaluar y mejorar la calidad de la atención médica que reciben nuestros miembros.



SERVICIO EJEMPLAR PARA LOS MIEMBROS Y LAS PARTES INTERESADAS

- Implementar la infraestructura apropiada para ayudar a obtener la renovación de la acreditación de NCQA en 2020–2021 y en el futuro.
- Fomentar una cultura de control, rendición de cuentas y mejora continua en el SFHP.

FACTIBILIDAD FINANCIERA PARA EL PLAN Y LA RED DE SEGURIDAD

- Optimizar el desempeño del SFHP y los reembolsos de los proveedores.

Nuestro compromiso es ofrecer servicio ejemplar y apoyo a nuestros miembros, participantes, compradores, médicos y a otros proveedores de atención médica y nuestros compañeros.

El ambiente fiscal en el que funcionamos nosotros y nuestros proveedores de la red de seguridad es a menudo cambiante e incierto. Por lo tanto, conservamos nuestro enfoque estratégico en la factibilidad financiera de largo plazo de la organización y tomamos decisiones para apoyar la sostenibilidad económica de nuestros socios proveedores de la red de seguridad.

RECONOCIMIENTOS

Este documento se elaboró tomando en cuenta los comentarios y opiniones de las siguientes personas:

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

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

EQUIPO EJECUTIVO

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

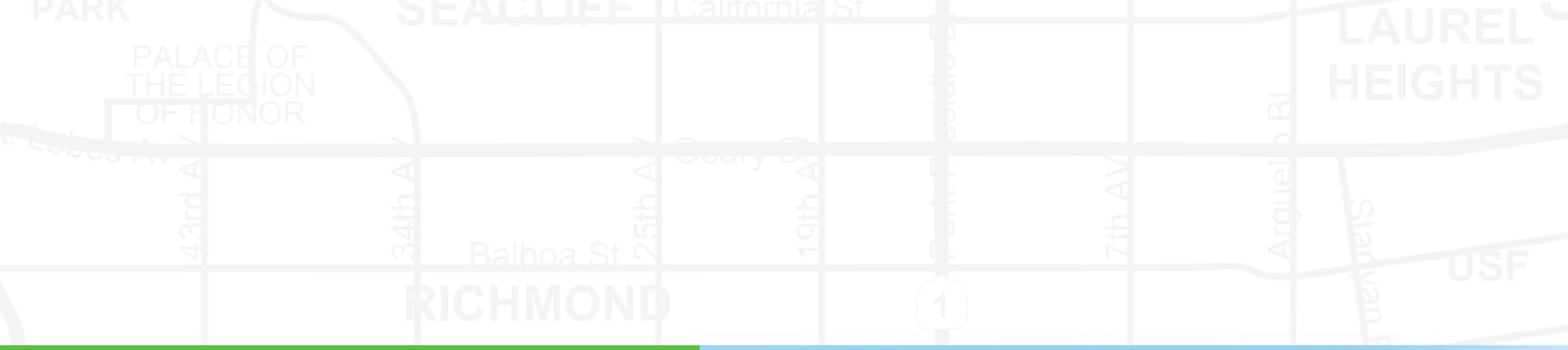
DIRECTORES

Annette Angelini, John Dockins, Kerry Landry, Valerie Miller, Cecil Newton, y 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

