SAN FRANCISCO HEALTH PLAN℠

Here for you

KẾ HOẠCH CHIẾN LƯỢC

2018–2020

TẦM NHÌN

San Francisco là cộng đồng lành mạnh cho tất cả mọi người.

Thông Điệp Từ CEO Của Chúng Tôi

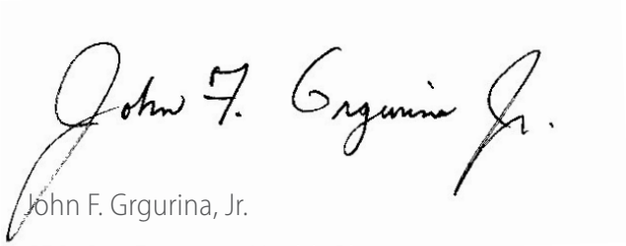
Vì the San Francisco Health Plan đã phục vụ hội viên của mình được 22 năm, nên kế hoạch chiến lược cho năm 2018–2020 này tập trung vào việc phấn đấu làm cho San Francisco trở thành một cộng đồng lành mạnh cho tất cả mọi người. Chúng tôi sẽ tiếp tục dựa vào các chương trình và thành tích trước đây, nỗ lực bảo vệ những thành quả mà chúng tôi đã đạt được ở San Francisco, California và trên khắp nước Mỹ trong cuộc sống được bảo hiểm nhờ Affordable Care Act (ACA), và tập trung vào một tương lai giúp cải thiện kết quả sức khỏe của các cộng đồng đa dạng của San Francisco thông qua quan hệ đối tác thành công.

Kế hoạch chiến lược này là kết quả của sự hợp tác với đội ngũ lãnh đạo và Ban điều hành của chúng tôi. Công việc tái khẳng định tập trung vào bốn mỏ neo chiến lược của chúng tôi:

1. **Bảo hiểm Toàn cầu Thông qua Quan hệ Đối tác -** Chúng tôi sẽ làm mọi thứ khả thi để làm việc với Thành phố và Quận San Francisco, Chính phủ Tiểu bang và Liên bang và các đối tác của chúng tôi để đảm bảo rằng tất cả những người dân San Francisco đều có quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao.
2. **Chăm sóc và Tiếp cận Chất lượng cho Hội viên và Người tham gia -** Chúng tôi sẽ đặt các mục tiêu cao và theo dõi kết quả và hiệu quả của chúng tôi dựa trên các biện pháp chất lượng, sự hài lòng của khách hàng và các tiêu chuẩn quốc gia.
3. **Dịch vụ Mẫu mực cho Hội viên và những người liên quan -** Chúng tôi sẽ không bao giờ quên rằng, xét đến cùng thì, cái chúng tôi cung cấp là dịch vụ cho các hội viên, nhà cung cấp và người mua. Dịch vụ này phải có chất lượng cao nhất và có giá trị đáng kể cho mỗi khách hàng chủ chốt đó.
4. **Khả năng Tài chính cho SFHP Nhà cung cấp trong Mạng lưới An toàn -** Chúng ta cần đảm bảo rằng tương lai tài chính của SFHP được đảm bảo để chúng ta có thể vượt qua những năm khó khăn, không bao giờ hạn chế hoặc giới hạn việc ghi danh vào các chương trình bảo hiểm cho những người không có bảo hiểm và thu nhập thấp, đồng thời giúp bảo vệ khả năng tồn tại của các nhà cung cấp trong mạng lưới an toàn, cho phép chăm sóc bất kể khả năng thanh toán của bệnh nhân.

Chúng tôi đã thấy nhiều thay đổi tích cực trong lịch sử 22 của chúng tôi, từ việc bảo hiểm toàn diện cho trẻ em, cung cấp quyền tiếp cận thông qua Chương trình Healthy San Francisco đạt giải thưởng của Thành phố cho tất cả những người không có bảo hiểm trong Thành phố, triển khai thành công chương trình mở rộng Affordable Care Act Medi-Cal cho người lớn không có con, hội viên Medi-Cal tăng gấp ba lần trong vòng chưa đầy 10 năm, doanh thu của chúng tôi tăng gấp năm lần và là chương trình Medi-Cal cộng đồng được Department of Health Care Services (DHCS) xếp hạng cao nhất về các biện pháp chất lượng cho mỗi giai đoạn 10 năm.

Kế hoạch chiến lược này đưa ra lộ trình và đường đi cho SFHP trong ba năm tới. Chúng tôi sẽ sử dụng kế hoạch này để thiết lập các mục tiêu hàng năm của chúng tôi với Ban điều hành, cũng như điều chỉnh những thay đổi liên tục trong thế giới chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Chúng tôi rất may mắn được ở đây tại San Francisco, một trong những thành phố hàng đầu trên thế giới, nơi Thị trưởng, Ban giám sát và cộng đồng hỗ trợ mạnh mẽ dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho tất cả mọi người. Chúng tôi sẽ tiếp tục làm việc chặt chẽ với các đối tác của chúng tôi tại Department of Public Health, San Francisco Community Clinic Consortium, nhà cung cấp tại cộng đồng địa phương và những người khác để đảm bảo rằng San Francisco là một cộng đồng lành mạnh cho tất cả mọi người.



John F. Grgurina, Jr.

CEO, San Francisco Health Plan

SỨ MỆNH

Sứ mệnh của San Francisco Health Plan là cải thiện sức khỏe cho các cộng đồng San Francisco đa dạng thông qua quan hệ đối tác thành công.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

Ba giá trị cốt lõi của chúng tôi tương quan lẫn nhau và là kim chỉ nam cho chúng tôi; chúng dẫn dắt cho hành vi tổ chức của chúng tôi.

PHỤC VỤ VỚI SỰ TÔN TRỌNG

Chúng tôi tôn trọng tất cả những người chúng tôi làm việc cùng, bao gồm các hội viên, nhà cung cấp, đối tác bên ngoài, khách hàng và với nhau. Phục vụ với sự tôn trọng đảm bảo chúng tôi có trách nhiệm, lịch sự và đáp ứng với một loạt các lợi ích và nhu cầu.

NỖ LỰC ĐỂ VƯỢT TRỘI

Chúng tôi nỗ lực để vượt trội về mọi việc chúng tôi làm, từ đảm bảo dịch vụ chất lượng cho hội viên, hỗ trợ mạng lưới nhà cung cấp, hoạt động hiệu quả, đến hành động một cách liêm chính.

LÀM VIỆC NHƯ MỘT NHÓM

Chúng tôi làm việc như một nhóm trong và ngoài các bộ phận để đảm bảo dịch vụ chất lượng cho các hội viên, nhà cung cấp và đối tác cộng đồng của chúng tôi.

CHÚNG TÔI LÀ AI

Được thành lập vào năm 1994 bởi Ban kiểm soát San Francisco, San Francisco Health Plan (SFHP) là chương tình chăm sóc sức khỏe có quản lý, được trao giải chương trình có sứ mệnh cải thiện sức khỏe cho các động đồng San Francisco đa dạng thông qua quan hệ đối tác thành công.

SFHP được tám phần mười số người ghi danh chăm sóc có quản lý của San Francisco Medi-Cal lựa chọn và trên 145,000 hội viên được quyền tiếp cận tất cả các dịch vụ y tế bao gồm chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc chuyên khoa, nhập viện, thuốc theo toa, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình thông qua các chương trình Medi-Cal, Healthy Kids HMO và Healthy Workers HMO. Chúng tôi cũng cung cấp các dịch vụ hành chính của bên thứ ba cho các chương trình Healthy San Francisco và City Option, cho phép tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trên 13,000 người lớn không có bảo hiểm, cũng như hỗ trợ phí bảo hiểm và tài khoản bồi hoàn y tế cho hơn 345,000 nhân viên San Francisco.

Chúng tôi là chương trình công, phi lợi nhuận, NCQA Accredited Medicaid HMO Health Plan cam kết bảo hiểm toàn cầu. Thông qua quan hệ đối tác lâu dài với San Francisco Health Network, Department of Public Health, San Francisco Community Clinic Consortium, các nhà cung cấp tại cộng đồng địa phương và các tổ chức khác trong cộng đồng, chúng tôi giúp đảm bảo người dân San Francisco có thu nhập thấp được chăm sóc sức khỏe chất lượng cao.

THÀNH VIÊN BAN ĐIỀU HÀNH

SFHP được thiết kế bởi và cho các cư dân mà nó phục vụ, và tự hào về khả năng hỗ trợ với nhiều người bao gồm thanh niên, người già và người khuyết tật. Ban điều hành của chúng tôi bao gồm các thành viên tận tụy trong cộng đồng của chúng tôi đại diện cho các bác sĩ, hội viên chương trình sức khỏe, bệnh viện, trung tâm sức khỏe cộng đồng và người lao động. Mặc dù Ban giám sát San Francisco chỉ định 14 trên tổng số 19 vị trí trong Ban điều hành, Ban kiểm soát và SFHP độc lập với Thành phố và Quận San Francisco. Ban điều hành thiết lập các chính sách tổ chức và giám sát việc quản lý chung chương trình sức khỏe với cách tiếp cận phù hợp đáng tin cậy để đảm bảo cho hội viên được cung cấp các dịch vụ tuyệt vời từ SFHP. Họ cũng cam kết theo nguyên tắc của chúng tôi để đối xử với tất cả các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi công bằng và bình đẳng.

NHÂN VIÊN CỦA CHÚNG TÔI - HIỆU QUẢ, HỌC TẬP VÀ THẾ MẠNH THÔNG QUA SỰ ĐA DẠNG

Thành công của chúng tôi trong việc phục vụ các hội viên phản ánh những nhân viên tận tụy, những người hết mình vì sứ mệnh của chúng tôi. Đổi lại, chúng tôi nỗ lực để đảm bảo sự thành công của nhân viên bằng cách cung cấp một tập hợp đa dạng các lựa chọn về học tập và phát triển cũng như các chương trình chăm sóc sức khỏe và tài chính cá nhân. Chúng tôi cung cấp cho nhân viên cơ hội phát triển kỹ năng xây dựng nhóm và kỹ thuật của họ để họ có thể thăng tiến sự nghiệp trong tổ chức. Lực lượng lao động rất đa dạng của chúng tôi đảm bảo rằng chúng tôi xem xét nhiều quan điểm khác nhau và cho phép chúng tôi đưa ra quyết định tốt nhất cho các hội viên của mình.

THÀNH VIÊN CỦA BAN LÃNH ĐẠO

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

NHÓM ĐIỀU HÀNH

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

Phần lớn các hội viên của chúng tôi nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh là ngôn ngữ chính của họ

SFHP QNXT Database 11/2017

HỘI VIÊN: THEO NGÀNH NGHỀ KINH DOANH

133,441
Medi-Cal

11,357
Healthy Workers HMO

1,676
Healthy Kids HMO

SFHP Membership Report 201712 12/2017

CHƯƠNG TRÌNH SỨC KHỎE, HỘI VIÊN VÀ ĐỐI TÁC

Chúng tôi phục vụ các hội viên trong các sản phẩm chăm sóc có quản lý Medi-Cal, Healthy Workers HMO và Healthy Kids HMO. Các hội viên của chúng tôi bao gồm trẻ em, người lớn, người già, người khuyết tật, và nhân viên In-Home Supportive Services và nhân viên hỗ trợ Khi cần trong Thành phố. Nhiều người trong số họ không được tiếp cận các lựa chọn bảo hiểm sức khỏe khác cho bản thân hoặc gia đình của họ.

Để phục vụ tốt nhất cho hội viên của chúng tôi, chúng tôi hợp tác với các tổ chức cộng đồng, các bệnh viện, mạng lưới nhà cung cấp San Francisco và San Francisco Department of Public Health để cho phép người dân San Francisco tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và hỗ trợ.

Thông tin sau mô tả mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi. Bảng dên dưới chỉ mô tả mạng lưới.

NHÀ CUNG CẤP: MEDI-CAL, HEALTHY WORKERS HMO, VÀ HEALTHY KIDS HMO

624 Bác sĩ Chăm sóc Chính	**4,630** Bác sĩ chuyên khoa	**5** Bệnh viện có 10 khuôn viên bệnh viện
493 Nhà thuốc	**52** FAHC/Địa điểm Phòng khám Cộng đồng	**979** Sức khỏe Hành vi

SFHP QNXT Database 11/27/2017

HEALTHY SAN FRANCISCO VÀ SAN FRANCISCO CITY OPTION

SFHP đã và đang hợp tác với Thành phố và Quận San Francisco và một nhóm nhà cung cấp chuyên dụng để cung cấp bảo hiểm toàn cầu cho tất cả người dân San Francisco, bất kể tình trạng cư trú. Kể từ khi thông qua Pháp lệnh Bảo vệ Chăm sóc Sức khỏe vào năm 2006 và phát động chương trình Healthy San Francisco đột phá vào năm 2007, SFHP đã cung cấp dịch vụ quản lý bên thứ ba (TPA) cho các chương trình Healthy San Francisco và SF City Option.

Healthy San Francisco tiếp tục cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe toàn diện cho San Franciscans không có bảo hiểm không đủ điều kiện nhận bảo hiểm sức khỏe chính phủ tài trợ. Trong khi tổng số ghi danh đã giảm kể từ khi thông qua Affordable Care Ac, trên 13,000 San Franciscans vẫn tin tưởng vào Healthy San Francisco như một nguồn chăm sóc thường xuyên. Healthy San Francisco vẫn có mạng lưới an toàn quan trọng cho những người còn lại không có bảo hiểm tại San Francisco.

Chương trình SF City Option tiếp tục lớn mạnh và cung cấp thêm nhiều dịch vụ cho chủ lao động và nhân viên. Chủ lao động tại San Francisco có thể chọn đáp ứng yêu cầu chi tiêu của chủ lao động theo San Francisco Health Care Security Ordinance (HCSO) bằng cách tham gia Chương trình SF City Option, và SFHP đã giúp đỡ 345,000 nhân viên tiếp cận các khoản đóng góp của chủ lao động. Nhân viên của chủ lao động tham gia có thể ghi danh một trong ba chương trình tùy thuộc vào yêu cầu điều kiện tham gia họ đáp ứng: Healthy San Francisco Program; SF Covered MRA, cung cấp trợ cấp phí bảo hiểm và giảm chia sẻ chi phí cho một số cư dân San Francisco nhất định; hoặc SF MRA, cung cấp Medical Reimbursement Account (MRA) để thanh toán chi phí chăm sóc sức khỏe đủ điều kiện nếu họ không đủ điều kiện tham gia Healthy San Francisco hoặc SF Covered MRA.

SFCityOption℠

THE EMPLOYER'S HEALTH CARE CHOICE

NGƯỜI THAM GIA: NGÀNH NGHỀ KINH DOANH TPA

345,392

Nhân viên trong SF City Option

3,250

Chủ lao động trong SF City Option

13,587

Người tham gia trong Healthy San Francisco

11/2017

NHÀ CUNG CẤP: NGÀNH NGHỀ KINH DOANH TPA

35

Cơ sở Y tế cho các dịch vụ chính, chuyên khoa và sức khỏe hành vi

5

Bệnh viện có 8 khuôn viên bệnh viện

45

Nhà thuốc

02/2018

MỎ NEO CHIẾN LƯỢC

Mỏ neo chiến lược của chúng tôi cung cấp ống kính qua đó chúng tôi đánh giá các quyết định trên toàn tổ chức của mình. Mục tiêu và mục đích của chúng tôi phù hợp với ít nhất một mỏ neo chiến lược. Mỏ neo Chiến lược của chúng tôi là Bảo hiểm Toàn cầu, Chăm sóc và Tiếp cận Chất lượng, Dịch vụ Mẫu mực và Khả năng Tài chính.

Mục tiêu tổ chức là những thay đổi và cải tiến mà chúng tôi dự định thực hiện trong vòng ba năm tới. Với sự bất định trong môi trường chăm sóc sức khỏe và các thay đổi tiềm tàng đối với Affordable Care Act, một trong những ưu tiên hàng đầu của chúng tôi là ủng hộ các chính sách bảo vệ dịch vụ và quyền lợi cho các hội viên và khoản thanh toán cho chúng tôi các nhà cung cấp.

MỤC TIÊU BA NĂM

BẢO HIỂM TOÀN CẦU THÔNG QUA MỐI QUAN HỆ ĐỐI TÁC

- Hỗ trợ mọi nỗ lực để duy trì và cải thiện bảo hiểm sức khỏe và bảo hiểm y tế ở San Francisco.
- Duy trì các mối quan hệ đối tác công-tư duy nhất của chương trình sức khỏe.

CHĂM SÓC VÀ TIẾP CẬN CHẤT LƯỢNG CHO HỘI VIÊN VÀ NGƯỜI THAM GIA

- Vẫn là chương trình Medi-Cal cộng đồng được xếp hạng cao nhất bởi Department of Health Care Services dựa trên các phép đo chất lượng tổng hợp.
- Nhận được ít nhất 80% điểm khả dụng cho HEDIS và CAHPS khi chúng tôi theo đuổi Công nhận Gia hạn NCQA trong Ba năm 2020–2021.
- Cải thiện khả năng tiếp cận vào các dịch vụ sức khỏe tâm thần không chuyên khoa cho người lớn cho các hội viên Medi-Cal.

Chúng tôi tin rằng mọi người lớn và trẻ nhỏ tại San Francisco đều nên có bảo hiểm sức khỏe. Mỏ neo chiến lược về bảo hiểm toàn cầu công nhận rằng chỉ chương trình sức khỏe không thể cung cấp bảo hiểm cho mọi người. Do đó, chúng tôi hợp tác với hệ thống sức khỏe cộng đồng và nhà cung cấp trong cộng đồng để cung cấp bảo hiểm sức khẻo ưu tiên cho cư dân San Francisco.

Điều quan trọng là các hội viên và người tham gia chương trình của chúng tôi không chỉ được tiếp cận với dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà dịch vụ chăm sóc họ nhận được phải có chất lượng cao. Chúng tôi hỗ trợ một loạt các nỗ lực trong toàn tổ chức sẽ đánh giá và nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe mà các hội viên của chúng tôi nhận được.

DỊCH VỤ MẪU MỰC CHO HỘI VIÊN VÀ NHỮNG NGƯỜI LIÊN QUAN

- Thực hiện hỗ trợ cơ sở hạ tầng phù hợp để được Công nhận Gia hạn NCQA năm 2020–2021 và sau này.
- Nuôi dưỡng một nền văn hóa có quyền sở hữu, trách nhiệm và liên tục cải tiến trong SFHP.

KHẢ NĂNG TÀI CHÍNH CHO CHƯƠNG TRÌNH VÀ MẠNG LƯỚI AN TOÀN

- Tối ưu hiệu quả và bồi hoàn của nhà cung cấp SFHP.

Chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ và hỗ trợ mẫu mực cho các hội viên, người tham gia, người mua, bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác và với nhau.

Môi trường tài chính mà chúng tôi và các nhà cung cấp mạng lưới an toàn của chúng tôi hoạt động thường là bất định và không chắc chắn. Do đó, chúng tôi duy trì chiến lược tập trung vào khả năng tài chính dài hạn của tổ chức và đưa ra quyết định hỗ trợ tính bền vững về kinh tế của các đối tác cung cấp mạng lưới an toàn của chúng tôi.

CÔNG NHẬN

Tài liệu này được tạo lập nhờ ý kiến đóng góp và phản hồi từ những cá nhân sau:

THÀNH VIÊN BAN ĐIỀU HÀNH

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

NHÓM ĐIỀU HÀNH

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

BAN GIÁM ĐỐC

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

111704 0718