

即時發佈

2020 年 11 月 18 日，星期三

聯絡人：

Karina Rivera，Alameda Alliance for Health

1-510-499-3419

krivera@alamedaalliance.org



---

## ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH 因其卓越服務贏得至高榮譽

由 BenchmarkPortal 認證的 Center of Excellence 認可了 Alliance 在 Alameda 縣提供的最高水準客戶服務。

Alameda, CA –Alameda Alliance for Health (Alliance) 為地方性健康保險計畫，為 Alameda 縣超過 265,000 名居民提供服務。其因在 Alliance 計畫成員服務處呼叫中心 (Member Services Call Center) 的卓越表現而獲得 Center of Excellence 的認證。由 BenchmarkPortal 所頒發的 Center of Excellence 認可，是一項全國性客戶服務和支援行業的獎項。

Alliance 計畫成員服務處總監 Gia DeGrano 表示：「我們的團隊致力於為計畫成員和服務提供者提供最高水準的卓越服務。這個卓越的獎項進一步顯示出我們能夠提供一流的客戶服務，並確保我們的計畫成員能夠獲得維持健康所需的護理和服務。」

作為安全網的合作夥伴，Center of Excellence 認證將加強 Alliance 的承諾，為計畫成員和 Alameda 縣更大的社區提供最好的客戶服務。在獲此殊榮之前，Alliance 須通過嚴格的評估，評估內容將衡量持續性、一致性表現以得出關鍵運營指標。關鍵指標的評級是根據世界上最大的聯絡中心指標數據庫——國際 BenchmarkPortal 數據庫而得出。此結果體現了 Alliance 每天為計畫成員提供的優質服務。

Alliance 的執行長 (Chief Executive Officer, CEO) Scott Coffin 表示：「在這個充滿挑戰的時期，Alliance 團隊非常榮幸獲地得了經認證 Center of Excellence 的獎項。Alliance 的使命是透過提供最高品質的護理和服務，幫助我們的計畫成員擁有健康的生活。提供卓越的客戶服務只是我們為社區提供更好服務的眾多方式之一。如果沒有我們盡職盡責的員工的辛勤付出，我們無法獲此成就。」

如需進一步瞭解 Alliance，請造訪我們的網站 <http://alamedaalliance.org/>。

###

### 關於 Alameda Alliance for Health

Alameda Alliance for Health (Alliance) 是一項當地公共非營利的統一管理健康保險計畫，致力於讓 Alameda 縣居民都有機會獲得平價優質的醫療保健服務。Alliance 由 Alameda 縣居民於 1996 年創建，並為該縣居民服務。Alliance 理事會、工作人員和服務提供者網絡反映了該縣文化和語言的多元性。Alliance 透過全美品質保證委員會 (National Committee for Quality Assurance, NCQA) 所認證的 Medi-Cal 和 Alliance Group Care 計畫，向大約 265,000 名低收入兒童和成人提供健康護理保險。