

Luis Padilla Ortega

Licenciado en Administración en Salud CLAD 16881

e: luispadillaortega@gmail.com m: 959267278

Magdalena del Mar, Lima-Perú

www.linkedin.com/in/luispadillaortega

Licenciado en Administración en Salud colegiado y Professional Scrum Master (PSM I) certificado, con diplomados en Gestión en Servicios de Salud, Gestión por Procesos, Seguros de Salud, Planeamiento Estratégico y Liderazgo, más de 8 años de experiencia en gestión de la calidad, gestión de operaciones, procesos y manejo de data en el sector salud. Orientado a resultados, pensamiento analítico, trabajo en equipo y empatía. Inglés avanzado.

Experiencia laboral

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL "HONORIO DELGADO – HIDEYO NOGUCHI"

Es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud de alcance nacional, que desarrolla investigación, docencia, atención altamente especializada, asistencia técnica y transferencia tecnológica en salud mental. www.insm.gob.pe

JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

01 | 2023 – Presente

Responsable de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA "DR. FRANCISCO CONTRERAS CAMPOS"

Es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud de alcance nacional, que desarrolla investigación, docencia, atención altamente especializada, asistencia técnica y transferencia tecnológica en salud ocular. www.ino.gob.pe

ASESOR DE LA DIRECCIÓN GENERAL

12 | 2022 – 01 | 2023

Proveedor de servicios profesionales para la Dirección General. Asesoría en asuntos de gestión institucional. Elaboración de documentos técnicos Plan de implementación de Red Nacional Integrada de Salud Ocular y Plan de organización del servicio de tamizaje oftalmológico y acceso a óptica en establecimientos de salud de categoría I-4. Reportaba al Director General.

BELLE DENT SRL

Es una clínica odontológica cuya misión es cuidar la salud oral de sus pacientes, mediante tratamientos especializados y convenios. Busca ser la opción odontológica de los afiliados a las compañías de seguro. www.belledent.pe

JEFE DE OPERACIONES

02 | 2022 – 11 | 2022

Responsable de la administración y operaciones de la clínica. Formulación, gestión y control del plan estratégico institucional. Conducción del proceso de facturación a las compañías de seguro. Implementación de acciones de mejora ante desviaciones de las metas programadas. Control de la asignación, ocupación y producción de consultorios. Control de ingresos y egresos. Elaboración del estado de ganancias y pérdidas mensual, controlando el cumplimiento de metas de venta y rentabilidad. Reportes de pago a doctores. Elaboración y actualización de manuales y procedimientos. Investigación del mercado para propuestas de oportunidades de negocio. Coordinación con proveedores de marketing digital para la elaboración de materiales. Aplicación de estrategias comerciales para la captación de pacientes nuevos. Gestión de procesos de reclutamiento y selección de personal asistencial y administrativo. Reportaba al Gerente General.

Logros:

- Crecimiento de 12% en ventas, entre los años 2021 y 2022, mediante la captación y fidelización de pacientes.
- Incremento de 102% en pacientes nuevos, entre el primer y segundo semestre del 2022, mediante la implementación de estrategias de marketing digital.
- Incremento de 120% en facturación a compañías de seguro y EPS, entre el primer y segundo semestre del 2022, mediante la negociación de tarifas e implementación del servicio Chequeo Preventivo.
- Aprobación de cartas de garantía por S/ 18 K soles a favor de beneficiarios del Banco Central de Reserva, en septiembre del 2022, mes de la reactivación del convenio y ampliación de tarifario.
- Mejora de la reputación online, mediante el servicio post venta virtual, que derivó en el registro de 65 pacientes satisfechos con opiniones de 5 estrellas en Google, durante el segundo semestre del 2022.
- Implementación del proceso de consentimiento informado al paciente, mediante 24 formatos digitales agregados a la historia clínica electrónica y capacitación al staff de doctores.

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL "HONORIO DELGADO – HIDEYO NOGUCHI"

Es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud de alcance nacional, que desarrolla investigación, docencia, atención altamente especializada, asistencia técnica y transferencia tecnológica en salud mental. www.insm.gob.pe

JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

10 | 2020 – 12 | 2021

Responsable de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Formulación, gestión y control del plan anual de gestión de la calidad. Conducción del proceso de registro, notificación y análisis de incidentes y eventos adversos. Asistencia técnica a los comités de auditoría. Implementación de proyectos y/o acciones de mejora basados en la problemática identificada. Supervisión de higiene de manos. Secretario Técnico del Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente. Líder del Equipo de Evaluadores Internos, para la autoevaluación de 21 macroprocesos (315 criterios). Evaluación de la satisfacción del usuario externo y medición de tiempos de espera en consulta externa, hospitalización y emergencia. Coordinador de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y Presidente del Comité de Vigilancia de asignación y uso de Equipos de Protección Personal (EPP), en adición a mis funciones. Reportaba al Director General.

Logros:

- Incremento de 35% en el registro y notificación de incidentes y eventos adversos, entre los años 2020 y 2021, mediante la promoción de la cultura de seguridad del paciente y la implementación de un registro virtual.
- Incremento de 23% en el cumplimiento de buenas prácticas de seguridad del paciente, con 67% en 2020 frente al 82% en 2021, mediante la difusión de buenas prácticas con actitud educativa y no punitiva.
- Incremento de 31% en el cumplimiento de acciones de mejora basadas en la identificación de prácticas inseguras, con 68% en 2020 frente al 89% en 2021, mediante el monitoreo a los servicios.
- Incremento de 9% en el cumplimiento de criterios de auditoría de calidad de registro en la consulta externa virtual, con 81% en el primer trimestre frente al 88% en el cuarto trimestre del 2021.
- Cumplimiento del 100% de criterios de los compromisos de mejora del Convenio de Gestión 2021 con MINSa.
- Adecuación del registro de libros de reclamaciones al SETI-RECLAMOS de SUSALUD para el envío de tramados.

HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA

Es un hospital docente de alta complejidad y de referencia nacional, adscrito al Ministerio de Salud – MINSa. www.hospitalcayetano.gob.pe

ANALISTA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

10 | 2019 – 08 | 2020

Proveedor de servicios profesionales para la Oficina de Gestión de la Calidad. Manejo de data, análisis de información y presentación de informes de las investigaciones a la Dirección General, estableciendo recomendaciones y áreas de mejora. Auditoría de registros. Mapeo, mejora y documentación de procesos. Clasificación de reclamos e interposición de buenos oficios (IBOS) según normativa de SUSALUD. Evaluador para los macroprocesos Direcciónamiento (DIR), Atención de Hospitalización (ATH) y Gestión de Seguridad ante Desastres (GSD) y seguimiento al estatus de la autoevaluación institucional. Reportaba al Jefe de Gestión de la Calidad.

Logros:

- Presentación de informes de análisis de tiempos de espera, satisfacción del usuario externo, auditoría de calidad de registro, evaluación de la deserción de usuarios, comprensión de la información en el usuario, cultura de seguridad del paciente, productividad hora-médico, autoevaluación institucional, entre otros.
- Elaboración y asesoramiento técnico de directivas sanitarias, manuales de procesos y procedimientos (MAPRO) del manejo de enseres de cama y ropa hospitalaria, alerta de eventos centinela, manejo de cadáveres y de la información al familiar responsable del paciente hospitalizado COVID-19.
- Planes de mejora y determinación de metas en los servicios como resultado de la autoevaluación institucional.
- Elaboración de instrumentos de autoevaluación de los 21 macroprocesos (342 criterios), en el marco de la norma de acreditación nacional.

ONCOCENTER PERÚ SAC (AUNA)

Es la red peruana de centros de salud más grande y moderna del país, que transforma la experiencia en salud. Busca ser la opción en salud. www.auna.pe

ANALISTA DE OPERACIONES

09 | 2018 – 07 | 2019

Responsable de la administración de los programas Total Care y Housepital de Paliativos y Dolor. Gestión de compras y control del gasto. Coordinación directa con proveedores y clientes. Cartas de garantía, imputaciones y pre liquidación. Aseguramiento de operatividad de unidades móviles. Mapeo y mejora de procesos. Manejo de data de HIS y análisis de

información. Reportaba al Jefe Médico de Atención Domiciliaria y posteriormente al Jefe de Unidad de Negocio de Atención Domiciliaria.

Logros:

- Implementación del tablero de indicadores de Paliativos y Dolor, logrando reportes automatizados de datos de producción y facturación, con frecuencias diaria y mensual.
- Incremento en 32% en márgenes como consecuencia de la negociación de tarifas y de la determinación del costo unitario de todas las prestaciones domiciliarias.
- Gestión extraordinaria para la aprobación de 27 solicitudes cartas de garantía por S/ 49 K soles.
- Ahorro del 45% en costos operativos como consecuencia de la evaluación económica para la contratación de un servicio de renting de 5 unidades móviles.

SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA SAC (SANNA)

Es la red privada de salud más importante del país, inversión de Pacífico EPS. Busca ser el sistema integrado de salud referente en la región. www.sanna.pe

ASISTENTE DE GESTIÓN DE CALIDAD

09 | 2017 – 08 | 2018

Responsable del monitoreo de tableros de indicadores de todos los servicios de Clínica El Golf. Análisis de información y alerta de desviaciones. Reportes de KPI de 3 servicios críticos. Difusión de cultura de reporte de indicadores y de eventos adversos. Auditorías de calidad de registro. Responsable de la información presentada en los Comité Médico Ejecutivo, Plan Médico y para UnitedHealth Group. Presidía los Comité de Seguridad del Paciente. Cumplimiento de criterios de acreditación nacional. Reportaba al Jefe de Unidad de Calidad.

Logros:

- Más de 700 indicadores de estructura, procesos y resultados reportados mensualmente en 30 tableros de control a cargo de jefaturas asistenciales.
- Implementación de reuniones mensuales de indicadores, logrando empoderar al 100% de jefaturas en el conocimiento y sustento numérico de su servicio.
- Implementación del plan de capacitación de la Unidad de Calidad, logrando involucrar a más del 80% de personas del área en las capacitaciones internas y eventos online del Ministerio de Salud.

PRACTICANTE PROFESIONAL DE DIRECCIÓN MÉDICA

09 | 2016 – 09 | 2017

Líder en la implementación de metodología de reporte y monitoreo de indicadores en todos los servicios de Clínica El Golf. Elaboración de tableros de control y presentaciones, basados en normativa nacional y requerimientos de Dirección Médica. Coordinación directa con jefaturas de servicios. Capacitaciones en marco teórico y uso de herramientas. Difusión de cultura de reporte de indicadores. Seguimiento y actualización del Plan de Seguridad del Paciente. Reportaba al Jefe de Unidad de Calidad.

Logros:

- Más de 400 indicadores identificados e implementados en 3 meses. Ante ello, el Gerente General mencionó este logro en el evento de fin de año.
- Autor del manual de indicadores de Clínica El Golf -aprobado por el Comité de Políticas y Procedimientos- y responsable de la difusión en todos los servicios.

FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ (SALUDPOL)

Es la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud (IAFAS) adscrita al Ministerio del Interior, que busca garantizar el derecho a la salud de la familia policial. www.saludpol.gob.pe

ANALISTA DE COSTOS (SERVICIOS DE CONSULTORÍA)

03 | 2016 – 04 | 2016

Proveedor de servicios de análisis de costos de siniestralidad para la Gerencia de Asignación de Recursos y Control de la Calidad Prestacional. Recolección, validación, procesamiento y análisis de bases de datos de cartas de garantía. Armado de expedientes y coordinación directa con las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS) para liquidaciones de servicios. Reportaba al Gerente de Asignación de Recursos y Control de la Calidad Prestacional.

Logros:

- Desarrollo de estudio de los procedimientos médicos más frecuentes del año, en la identificación de precios base, análisis de tendencias y variaciones por períodos, logrando establecer recomendaciones que sirvan de criterio para próximas licitaciones, convenios y/o tarifario.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA (SUNEDU)

Es un organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Educación, que protege el derecho a recibir una educación universitaria de calidad. www.sunedu.gob.pe

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

10 | 2015 – 02 | 2016

Proveedor de servicios de asistencia administrativa para la Dirección de Supervisión. Diseño de presentaciones efectivas. Elaboración de cuadros y gráficos estadísticos de las investigaciones realizadas por los especialistas administrativos. Diagramación de procesos de la Ley Universitaria y de la Dirección. Manejo de data de SIAF y reportes estadísticos. Armado de expedientes. Reportaba al Director de Supervisión.

Logros:

- Diseño de presentaciones, de la transparencia de información y de la tributación en universidades, para el Consejo Directivo y para el Congreso de la República.
- Diagramación de los procesos de adecuación de las universidades a la Ley Universitaria y de la gestión de denuncias en la Dirección de Supervisión.
- Reporte de la ejecución presupuestal de los proyectos de formación universitaria de pregrado de las 47 universidades públicas por 5 fuentes de financiamiento.

ODONTOLOGÍA MÓVIL DEL PERÚ SAC (GODENT)

Es un proyecto de emprendimiento, cuya misión es diseñar las mejores sonrisas en cualquier momento y en cualquier lugar, a través de una experiencia odontológica de excelencia. www.godent.pe

GERENTE GENERAL

01 | 2014 – 09 | 2015

Representante legal. Investigación de mercado, plan de negocio y plan de inversiones. Desarrollo de estudios de naming y branding. Implementación de plan de marketing digital e imagen corporativa. Desarrollo de estudio de pricing. Elaboración de contratos asociativos para cirujanos dentistas. Coordinación directa con proveedores y clientes corporativos potenciales. Levantamiento de fondos de capital semilla.

Logros:

- Inscripción en registros públicos y constitución de la empresa en SUNARP.
- Adquisición de equipo odontológico portátil completo.
- Desarrollo de tarifarios de servicios domiciliarios y corporativos y de paquetes odontológicos.
- Registro de la marca GODENT Odontología Móvil, con Resolución N° 2628-2016/DSD-INDECOPI.
- Proyecto ganador del cuarto puesto del concurso nacional de planes de negocio "Para Quitarse El Sombrero" de la Fundación Romero, que consiste en un financiamiento no reembolsable de S/ 25 K soles.

Educación

DIPLOMADO ESPECIALIZADO EN SEGUROS DE SALUD | ESCUELA SUPERIOR DE CIENCIAS DEL SEGURO
[02|2022 – 05|2022](#)

DIPLOMADO ESPECIALIZADO EN GESTIÓN POR PROCESOS | UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
[08|2020 – 10|2020](#)

DIPLOMADO ESPECIALIZADO EN GESTIÓN EN SERVICIOS DE SALUD | UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
[06|2020 – 08|2020](#)

DIPLOMADO DE ALTA ESPECIALIZACIÓN EN PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO EN EL SECTOR PÚBLICO |
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
[08|2019 – 10|2019](#)

DIPLOMADO DE LIDERAZGO EN LA GESTIÓN PÚBLICA | ESCUELA NACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS
[08|2019 – 10|2019](#)

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD | UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA
[02|2016 – 07|2016](#)

Formación

CURSO DE GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | ESCUELA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – SERVIR
07|2021 – 10|2021

CURSO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN CLÍNICA | UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA
08|2021 – 10|2021

CURSO DE GESTIÓN PÚBLICA EN SALUD | UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
09|2021 – 10|2021

CURSO DE ATENCIÓN AL USUARIO | PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
08|2021 – 09|2021

CURSO DE GESTIÓN DE PROYECTOS CON METODOLOGÍAS ÁGILES Y ENFOQUES LEAN | TELEFÓNICA EDUCACIÓN DIGITAL
12|2018 – 12|2018

CURSO DE CAPACITACIÓN EN BALANCED SCORECARD (BSC): FORMULACIÓN Y CONTROL DE LA ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL | PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
05|2017 – 06|2017

Experiencia adicional

- Docente invitado, Líneas de acción y retos de la Gestión de la Calidad en instituciones de salud, Curso Práctica Administrativa en Salud I, Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2022
- Supervisor de Externado, Licenciatura en Administración en Salud, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Sede Oficina de Gestión de la Calidad, Instituto Nacional de Salud Mental, 2021
- Docente de creación y análisis de indicadores de gestión en salud, mejora de procesos y Lean en salud, OECA Empresa de Capacitación, 2017-2018
- Expositor de Encuentro por la Investigación Cayetano Heredia, Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2015
- Panelista de Conversatón de Emprendimiento Juvenil, Municipalidad de Miraflores, 2013

Premios y reconocimientos

- Reconocimiento por emplear los protocolos de comunicación, SANNA Clínica El Golf, 2018
- Reconocimiento por demostrar empatía en la gestión diaria, SANNA Clínica El Golf, 2018
- Premio a la mayor cantidad de Papers, E-quipu, 2015
- Premio Nacional al Voluntariado, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2014
- Premio Contenta (Primer Puesto de la Promoción), Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2009-2013
- Premio Nacional PQS "Para Quitarse El Sombrero", Fundación Romero, con el plan de negocio "Tayta" (servicios de odontología a domicilio para adultos mayores), 2013
- Ganador del Concurso de Proyectos de Responsabilidad Social, Universidad Peruana Cayetano Heredia, con el Programa "Analista Junior de Innovación" – PICA AJI, 2013

Herramientas

- MS Office, MS Visio, SAP, HIS, BEx Analyzer, SQL Server, MentalCom y Google Apps