**Caso Nº 3 FUNDACIÓN APOYO**

Contexto

* La Fundación Apoyo es una organización dedicada a prestar ayuda a personas de la tercera edad, principalmente entrega el servicio de casa de reposo para ancianos. En la casa de reposo se entregan cuidados médicos y estadía parcial y permanente a los residentes.
* La fundación Apoyo fue creada el año 1995, por iniciativa de un grupo de personas comprometidas por el bienestar de los ancianos los cuales efectuaron aportes en dinero y mano de obra para lograr construir la casa de reposo.
* Anualmente recibe ayuda a través de colectas, aportes y el trabajo de jóvenes que asisten a efectuar trabajo social, ayudando en realizar algún mantenimiento a la infraestructura y actividades con los ancianos.
* La fundación posee una casona que es usada como oficina central y una casa patronal que está acondicionada como casa de reposo, autorizada por el ministerio de salud, donde presta sus servicios de cuidado y atenciones menores de salud.
* El personal que trabaja en la casa de reposo es contratado por la fundación y se le paga un sueldo, pero además existe personal que trabaja ad-honorem.

Modelo de negocio.

* La fundación opera gracias al aporte de particulares, lo cual actualmente le permite un funcionamiento mínimo con un nivel de calidad aceptable.
* La casa de reposo, se sustenta además con los aportes que cada familia de los ancianos residente paga, lo que corresponde a un módico precio, ya que la fundación es sin fines de lucro.
* Al aporte de los residentes, se suman los aportes de particulares, que conocen de la obra que se realiza y se comprometen a apoyar a los ancianos.
* La casa de reposo entrega el servicio de residencia, el cual consta de alimentación, residencia, cuidados médicos, medicamentos y ropa para los ancianos.
* Estos servicios son señalados en el contrato que se firma inicialmente con los familiares, el cual señala los costos y condiciones de permanencia.
* La casa de reposo posee personal de servicios, técnicos paramédicos y personal administrativo.
* Para los cuidados médicos, la casa de reposo cuenta con 2 enfermeras en dos turnos lo que cubre 24 horas de servicios, alternado sus turnos.

Problema

* Actualmente se han presentado inconvenientes con los ingresos de dineros por parte de particulares, ya que muchas veces se olvidan de depositar o lo hacen tardíamente, lo que genera un problema de liquidez para cubrir los costos.
* Los registros manuales de información muchas veces no permiten administrar lo suficiente los ingresos, por ejemplo saber quién efectuó un aporte, y saber si son nuevos particulares o saber si los antiguos ya no realizan sus aportes, lo que podría permitir contactarles y tener una instancia de mantener su apoyo.
* La fundación ha recibido muchas solicitudes de residencia de ancianos, que no ha podido otorgar por falta de capacidad, por lo demás, esta tendencia se ha dado en los últimos años y va en aumento, al aumentar las expectativas de vida de las personas. Debido a esto, desde hace un par de años, se ha pensado en abrir una nueva casa de reposo, pero con la situación actual se ve muy lejano.
* Los registros manuales de información han generado dificultades para las enfermeras, ya que el personal paramédico, en algunas ocasiones, ha interpretado una frecuencia o una dosis de una forma diferente a lo que registró la enfermera.
* Para los técnicos paramédicos, se ha generado el problema de no saber exactamente que enfermera realizó una indicación, por tener la firma muy parecida o simplemente no dejar firmada la hoja de indicaciones diaria de cada residente.
* En lo que a gestión se refiere, el problema de financiamiento ha ido en aumento, lo que ha implicado a comenzar a trabajar al límite de los costos y dependiendo exclusivamente de los aportes de nuevos particulares, lo que en algunos meses no existen.

Solución

* La fundación ha tomado la iniciativa de mejorar su funcionamiento y clave para esto es establecer mejores registros de información, a través de una plataforma informática, la cual será desarrollada como aporte a la fundación.
* La finalidad es mejorar la forma en que se maneja la información de las fichas de pacientes.
* Al contar con una plataforma computacional, se podrá mejorar el manejo de los stocks de insumos, de acuerdo con las necesidades de los pacientes.
* Por otra parte, a nivel de gestión, la nueva plataforma apoyará a la estrategia de lograr nuevos aportes de particulares, que permitirá a través de esta que los particulares puedan aportar mensualmente, de forma frecuente, un aporte que el mismo particular señale en un mandato de aporte, lo que permitirá normalizar y/o aumentar el flujo de entrada de dineros, el aporte los deben realizar vía transferencia a la cuenta de la fundación apoyo.
* En resumen, los objetivos de la plataforma son:
  + Permitir el registro y control de los residentes.
  + Administrar los insumos de farmacia y su entrega respectiva.
  + Fundación
  + Inscribir nuevos aportadores de recursos en línea, con un mandato de aporte.
  + Entregar información de la gestión de la fundación mediante informes de ingresos y egresos.
  + Entregar información a los aportadores sobre el uso de sus recursos.

Funcionalidades del Sistema

1. El sistema debe permitir a un aportador registrarse para crear o modificar su mandato de aporte a la fundación mediante cobro vía empresa del retail.
2. Para el aportador el sistema debe permitir efectuar un mandato de aporte incluyendo al menos: el monto a aportar, el número de tarjeta de la empresa del retail y la fecha de inicio del aporte.
3. El mandato debe quedar almacenado para futuras consultas.
4. El sistema debe permitir al supervisor de la casa de reposo, gestionar el ingreso y salida de residentes, para lo cual debe permitir llevar registro de los pacientes de la residencia.
5. El sistema debe permitir mantener una ficha de residente, con toda la información necesaria de sus familiares, medicamentos, situación de salud y cuidados especiales.
6. Para las enfermeras y paramédicos, el sistema permitirá consultar la ficha y efectuar las anotaciones de las acciones realizadas al residente.
7. Para el control de los ingresos, el sistema debe entregar una nómina de aportadores registrados, indicando el rut del cliente, el monto a descontar y el mes del cargo.
8. Al administrador de la fundación debe permitir consultar el monto de los ingresos diarios y mensuales, por concepto de aportes por transferencias bancarias.
9. Para los aportadores registrados, el sistema debe permitir conocer sus aportes históricos.
10. Para el control de insumos, el sistema debe permitir registrar las compras de insumos y consultar el stock en bodega.