



ÁFRICA SUBSAHARIANA

## **ESTUDIO DE CASO: KENYA**

# **TIENDAS CHILD & FAMILY WELLNESS: MODELO DE ATENCIÓN DE SALUD SOSTENIBLE PARA LOS MÁS VULNERABLES**

### **Resumen**

Para impedir la pérdida innecesaria de vidas y enfermedades posibles de prevenir como el paludismo y la diarrea a través del acceso sostenible a medicamentos básicos, un abogado americano y un farmacéutico keniano establecieron la fundación “The HealthStore Foundation”, licenciante de las clínicas y micro farmacias con fines de lucro Child and Family Wellness (CFW) ubicadas en zonas rurales y tugurios urbanos subatendidos de Kenya. La Fundación opera de manera similar a cualquier licenciante: selecciona a los dueños de franquicias (enfermeras y trabajadores de salud de la comunidad), proporciona una marca común y una red de logística, ofrece formación y capacitación profesional y fiscaliza el cumplimiento de normas y regulaciones a través de la supervisión periódica. Las tiendas y clínicas de CFW proveen acceso a servicios de salud esenciales y asequibles y simultáneamente generan suficientes ingresos para pagar un salario anual competitivo tanto a las enfermeras-dueñas que las operan como a su personal.



### **Resultados positivos para los pobres**

- Los canales de distribución CFW llenan un vacío que existía en el sistema de salud pública al proveer medicamentos y tratamientos de salud de calidad, accesibles y a precios razonables.
- En colaboración con el Ministerio de Salud, las clínicas organizan actividades de extensión, tales como inmunizaciones en zonas previamente subatendidas.
- Por intermedio de sus programas de extensión, los canales de distribución CFW mejoran el acceso de los usuarios a la atención de salud y la educación en salud.
- Además, generan ingresos sostenibles y adecuados para sus propietarios y empleados, al tiempo que les permiten servir a sus comunidades.
- Los canales de distribución CFW alivian barreras importantes al acceso, como distancia, precio, calidad de los productos, calidad del diagnóstico y constancia en el suministro de fármacos.

### **Resultados positivos para la empresa**

- Mediante las franquicias, los propietarios / operadores pueden percibir salarios más altos (US\$1.000 a US\$1.280 mensuales) y al mismo tiempo brindar servicios valiosos a precios razonables.



## Principales restricciones

- *Infraestructura física:* Falta de farmacias /tiendas farmacéuticas en Kenya rural.
- *Conocimiento y habilidades:* La comunidad local carece de conocimientos sobre el cuidado adecuado de la salud.
- *Acceso a servicios financieros:* Poco acceso a financiación para solventar los costos de puesta en marcha de una franquicia en zonas de tugurios.

## Estrategias más importantes

- *Invertir para remover las restricciones:* La Fundación HealthStore otorga préstamos en condiciones favorables a los concesionarios y recarga un 5% al precio al por mayor del fármaco como comisión por la concesión.
- *Apalancar las fortalezas de los pobres:*
  - La Fundación entrega una franquicia por las tiendas CFW a enfermeras y trabajadores de la salud del lugar. Además, proporciona una marca común y una red de logística, ofrece formación y capacitación profesional y fiscaliza el cumplimiento de normas y regulaciones.
  - La Fundación organiza cursos sobre temas como cuidado paliativo, cuidados de la tuberculosis y VIH/SIDA y paludismo.



## Matriz de estrategias

		Estrategias				
		Adaptar productos y procesos	Invertir para remover las restricciones	Apalancar las fortalezas de los pobres	Combinar recursos y capacidades con otros	Comprometerse en diálogos con el gobierno
Restricciones	HealthStore					
	Información de mercado					
	Marco regulatorio					
	Infraestructura física					
	Conocimiento y habilidades					
	Acceso a servicios financieros					

## Sostenibilidad y posibilidad de reproducir el modelo

El modelo de franquicia híbrido (ONG y microempresa privada) aplicado por la Fundación HealthStore encierra un gran potencial para su adopción a mayor escala en Kenya y su repetición en otros países de África y del mundo en desarrollo. Una vez que los sistemas de servicio de los actuales concesionarios estén funcionando sin problemas en Kenya, la Fundación tiene planes de aumentar la cobertura de su red para cubrir más de 250 sitios y 1,5 millones de pacientes al año en unos pocos años, para luego expandirse a 400 establecimientos. La Fundación también ha recibido solicitudes para replicar su modelo en Ghana e India, donde trabajaría con líderes empresariales expertos del lugar interesados en crear sus propias redes concesionadas de salud con marcas nacionales independientes.