



## ESTUDIO DE CASO – KENYA

### La Fundación HealthStore: Brindar atención de salud en zonas remotas

El paludismo afecta a unos 300 millones de personas en todo el mundo. Se trata de una de varias enfermedades infecciosas que, en conjunto, representan entre 70% y 90% de las enfermedades y muertes infantiles en países en desarrollo; todas ellas son tratables con medicamentos genéricos de muy bajo costo. No obstante, todos los días mueren más de 25.000 niños por falta de dichos medicamentos<sup>1</sup>.

Cuando Scott Hillstrom, fundador de la Fundación HealthStore, observó el mercado de los medicamentos en Kenya, se encontró con un sistema fragmentado cuyo suministro de medicamentos era inadecuado y de baja calidad. Al mismo tiempo, detectó una oportunidad de “evitar muertes y enfermedades innecesarias en el mundo en desarrollo por medio del mejoramiento sostenible del acceso a medicamentos esenciales y servicios básicos de salud”<sup>2</sup>. Si se vendían medicamentos malos para ganar dinero, pensó Scott, vender medicamentos buenos también debía ser rentable.

La distribución de los medicamentos en zonas remotas de Kenya fue el principal desafío que enfrentó Scott. Mientras que 80% de los médicos de Kenya vive en ciudades, el 70% de la población vive en zonas rurales. La necesidad de contar con medicinas es mucho mayor en las zonas rurales, pero ahí existen pocas farmacias y centros de salud y la mala calidad de la red vial deja a varios poblados aislados. Scott apuntaba a ofrecer a estas zonas medicamentos asequibles, de buena calidad y siempre disponibles, así como crear centros de salud a no más de una hora de distancia caminando.

Para lograr su objetivo, el negocio de Scott tenía que crear su propio mercado, crear conciencia en las comunidades rurales de Kenya y encontrar una solución innovadora para lograr el cumplimiento de los contratos. Sin medios de comunicación o sistemas de aplicación de la regulación confiables y en funcionamiento, ganarse la confianza de las comunidades era la única manera de instalar un mercado para sus medicamentos, crear conciencia sobre la salud, asegurar la efectividad de los tratamientos y garantizar la rentabilidad de los locales de la Fundación HealthStore.

La solución a la que recurrió Scott fue involucrar a la comunidad con microfranquicias, y creó una red de distribución local de medicamentos cuyos propietarios son enfermeras o trabajadores de la salud que conocen las necesidades de sus pacientes. De esa manera, las franquicias comerciales permiten a la Fundación HealthStore distribuir suficientes medicamentos asequibles y brindar servicios de atención de salud a muchas comunidades distantes.

Siguiendo las recomendaciones de organizaciones religiosas, la Fundación HealthStore recluta franquiciados con sentido de negocio, personalidad fuerte y buenos contactos en la comunidad. La Fundación les otorga préstamos para iniciar el negocio y apoyo constante en términos de capacitación, logística, financiamiento y comercialización. A cambio, los franquiciados contribuyen con una comisión, mantienen los estándares de la empresa y trabajan con las comunidades.

El modelo ha demostrado ser muy útil. Sólo en 2005, más de 400.000 pacientes de ingresos bajos recibieron tratamiento en 11 distritos keniatas a través de 63 puntos de venta. Millicent, la primera persona en abrir un centro de salud CFW en los tugurios urbanos de Kibera en 2004, se ganó la confianza de su comunidad y ahora gana entre US\$1.000 y US\$1.280 al mes. A su empresa le ha ido tan bien que pudo llevar a su familia de vacaciones por primera vez, su hijo asiste a una escuela privada y espera comprar una casa.

Dora, otra enfermera franquiciada, también ha contribuido a mejorar su comunidad al tiempo que gana un sueldo digno y fortalece la confianza en sí misma. Durante el reciente episodio de violencia que afectó a Kenya, quedó de manifiesto el valor de la empresa de Dora y la de Scott para los Kenya keniatas pobres: “Convencieron a las turbas de dejar mi centro de salud en paz. Les dijeron que necesitaban mis servicios médicos y que yo estaba ahí para asistirlos. En última instancia, ellos también podían verse afectados sin la farmacia y el pequeño centro de salud”<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> OMS 2007.

<sup>2</sup> Misión de la Fundación HealthStore.

<sup>3</sup> CARE Newsletter, enero de 2008.