

20 IDEAS INNOVADORAS DEL 2007

CATEGORÍA

NUEVO SERVICIO

La mano médica en casa

Franquicia se especializa en cuidados médicos a domicilio

por Alejandro Fernández S.
afernandez@elfinancierocr.com

11

Fue en una feria de franquicias estadounidenses, en el 2006, donde Luis Diego Osborne detectó que la oferta de la empresa Homewatch Caregivers tenía futuro en Costa Rica.

La corporación, con franquicias desde Japón hasta Nueva Zelanda, se especializaba en enfermería, tratamientos y cuidados poshospitalarios a domicilio desde hace 27 años.

Por sí solo el servicio ya era atractivo. Además, como Costa Rica es destino frecuente de retirados estadounidenses, la marca iba a resultar conocida para estos, con lo que se aseguraban un sector del mercado, pensó Luis Osborne.

Homewatch Caregivers se propone ser una extensión de la mano del médico de cabecera en la casa, por lo que se encarga de llevar al pie de la letra los tratamientos indicados por él y descargar de tal responsabilidad a la familia.

Osborne finalmente apostó por adquirir los derechos de la franquicia a nivel centromericano, lo que la convirtió en la primera en Latinoamérica.

Por ahora, todo indica que la decisión fue la correcta. Si bien el primer mes de funcionamiento la empresa facturó \$500, en este momento esa cifra asciende a \$200.000, y en un año ha brindado alrededor de 7.000 horas de servicios de salud.

Aporte tropical

Parte del éxito responde al trabajo local. Por ejemplo, el *software* de control y comunicación entre el médico y la empresa que utilizaban las franquicias a nivel

mundial no satisfacía a los administradores nacionales.

Por lo tanto, decidieron que era necesario crear uno propio que permitiera al médico acceder, desde cualquier lugar del mundo, un expediente actualizado por el enfermero que reflejan la condición del paciente.

El *software* creado tuvo tal éxito que la corporación decidió hacerlo parte de la plataforma de servicio que ofrecen las demás franquicias en todo el orbe.

Por este exitoso programa informático, recientemente la corporación Homewatch Caregivers premió la gestión de los costarricenses e invitó a estos funcionarios a compartir la estrategia que

se ha venido aplicando en el país.

Otro reto para hacer rentable el negocio en Costa Rica y ampliar su base de usuarios es la necesidad de que luchar contra una cultura de informalidad en el tratamiento de enfermedades en la casa, donde los medicamentos y terapias los aplican los familiares.

“En nuestros países hay una gran brecha entre los hospitales y la casa. No hay una cultura de *home care* (cuido profesional en la casa)”, aseguró Osborne.

Sin embargo, los resultados son satisfactorios. El negocio va en expansión. Ya iniciaron operaciones en Panamá y pronto lo harán en Guatemala.

Nombre: Servicios médicos a domicilio

Empresa: Homewatch Caregivers

Tiempo de gestión del proyecto: Seis meses

Año en que se concluyó el diseño: 2007

Año de implementación: 2007

Responsable de implementación: Gabriela González, gerente general de Homewatch Caregivers en Costa Rica.



TIP para innovar

Decidir muy rápido sobre las posibles oportunidades para innovar.