

Manual Corporativo

Manual de Señalización

y

Caracterización de Establecimientos de Salud





Manual Corporativo

MISIÓN

SOMOS EL SEGURO DE SALUD DE CORTO PLAZO
DE LOS TRABAJADORES BOLIVIANOS

VISIÓN

SER UNA INSTITUCIÓN LÍDER EN LA PRESTACIÓN
DE LOS SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD
OPORTUNO, CON CALIDAD Y TRANSPARENCIA

ESTRATEGIA PROSPECTIVA

SER EL REFERENTE NACIONAL DEL SISTEMA DE
SALUD EN BOLIVIA

I. Elementos básicos

El Manual de Identidad Corporativa recoge los elementos constitutivos de la Identidad Visual de la Caja Nacional de Seguro (C.N.S).

Como elementos constitutivos establecemos las pautas de construcción, el uso de las tipografías y las aplicaciones cromáticas de la marca. La consolidación de la nueva imagen de C.N.S necesita de una atención especial a las recomendaciones expuestas en este Manual, como documento que nos garantiza una unidad de criterios en nuestra comunicación y difusión pública.

El Manual de la Marca debe ser por tanto una herramienta “viva” y presente en todas las aplicaciones de la marca corporativa. Las directrices que contiene este documento no pretenden, de ninguna manera, restringir la creatividad de la empresa, sino ser una guía que abra nuevas posibilidades creativas de comunicar su propia esencia.

Dichos elementos básicos son:

Logotipo: Una tipografía serifa y en altas.

Símbolo: El símbolo de la mano como protección y cuidado en salud que brinda el Seguro .



Nuestro estilo de comunicación visual debe ayudar a transmitir el compromiso, la promesa que hacemos a cada uno de nuestros pacientes.

Se ha creado para C.N.S una imagen corporativa que contiene todos los valores que queremos expresar a través del logotipo.

Liderazgo

Para potenciar las fortalezas existentes en la organización y desarrollar nuevas capacidades orientadas al servicio y al paciente.



Proximidad

Ofreciendo a los pacientes un trato personalizado, humano y cercano, sintonizando con sus expectativas y estilos de vida, mostrando en todo momento una vocación de servicio.

Compromiso

Con el bienestar de los pacientes, a través de una excelente calidad de servicio y de atención cada vez mejores.

Modernidad

Para ofrecer siempre una imagen, fresca, limpia y actual.

Adecuada para una institución del sector de la imagen y comunicaciones.

Una marca bien aplicada es la base más sólida sobre la que se genera adhesión, rápida identificación y vinculación con un proyecto de futuro.

El logotipo puede presentarse en diferentes formas, de forma sencilla, acompañado del símbolo de C.N.S, acompañado por el identificador y acompañado por ambos.



Full color (con volumen)



Full color (plano)



Dos colores (plano)

Significado del logotipo

En su forma la marca encierra dos figuras geométricas, un semicírculo en la sigla de la institución y un rectángulo que incluye el lema; evocación que le atribuye al logotipo las cualidades de las ciencias exactas que son la estabilidad, la rectitud, y la transparencia.

Igualmente la abreviación del nombre en forma de sello muestra la solidez de la entidad, con la que debe actuar en el momento de cumplir con su tarea de supervisar y reglamentar la actividad financiera patrimonial.

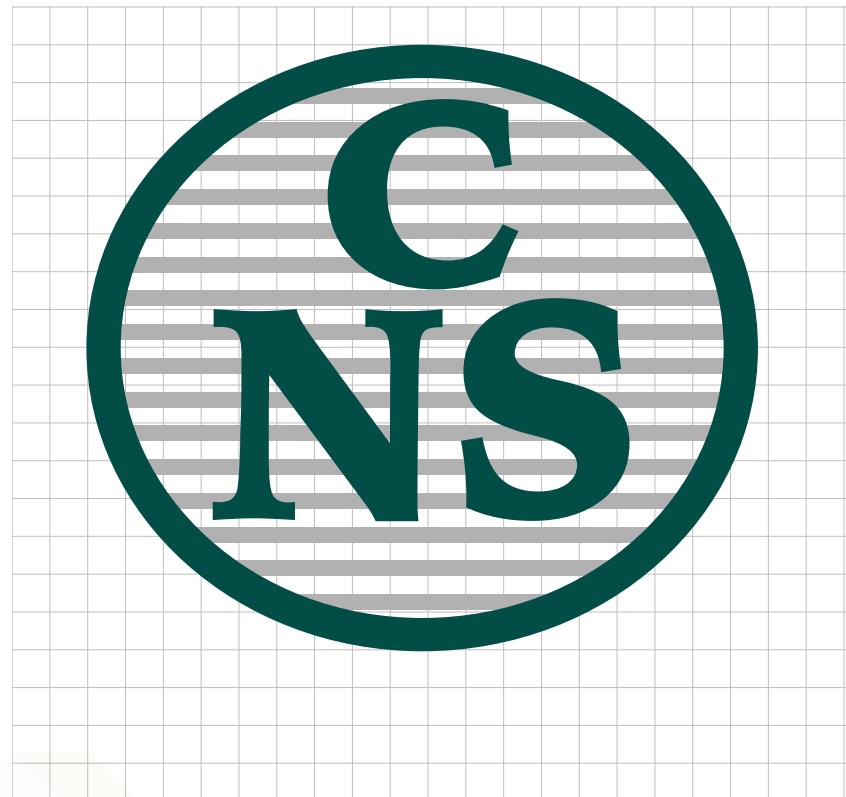
Otro elemento del logotipo que refuerza y transmite la idea de fortaleza de la Unidad de Investigaciones financieras es el lema, que al estar como base de toda la marca (en la parte inferior), muestra claramente el mandato regulatorio otorgado por el Estado.



CONSTRUCCIÓN Y APLICACIÓN

RETÍCULA CONSTRUCTIVA

La grilla de construcción en una marca es el plano de la misma. Establecida por una medida única (módulo), estudia las relaciones de altos, anchos y densidades de la marca, logrando facilidad de lectura en cuanta pieza gráfica esté apoyada; sola o en relación con otros elementos gráficos del entorno (otras marcas, información escrita, icónica, ilustrativa, fotográfica o mixtas). Antiguamente, las marcas eran dadas a los letristas para que las reproduzcan en formato de gran escala o en un cartel y, para ello, era necesario contar con la grilla de construcción.



2 Color

2. COLOR

ESCALAS CROMÁTICAS

Los colores institucionales son fundamentales para lograr una rápida identificación de la marca y, por ende, el reconocimiento de la identidad visual de la entidad en los destinatarios.

El color preponderante de la marca es el verde, usado para transmitir un mensaje de inteligencia, efectividad y salud, atributos con los que debe trabajar la institución; unido al color gris.

Para la aplicación del logo símbolo de C.N.S en colores se debe utilizar el código de color, como se indica en la paleta.

No está permitida la sustitución de colores en el logotipo, a menos que se trate del logo símbolo monocromático.

Los colores de los personajes se utilizará full color

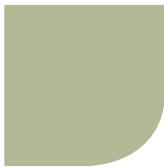
	RGB	CMYK	PANTONE
R: 2 G: 76 B: 69	C: 93 M: 40 Y: 64 K: 47	3302 C	

	RGB	CMYK	PANTONE
R: 227 G: 227 B: 227	C: 0 M: 0 Y: 0 K: 15	COOL GRAY 1C	

2. COLOR

COLORES ADICIONALES

	RGB	CMYK	PANTONE
R: 238 G: 119 B: 0	C: 1 M: 62 Y: 100 K: 0	716 C	

	RGB	CMYK	PANTONE
R: 181 G: 184 B: 149	C: 33 M: 19 Y: 46 K: 4	5793 C	

	RGB	CMYK	PANTONE
R: 227 G: 227 B: 227	C: 59 M: 0 Y: 100 K: 0	368 C	

2. COLOR

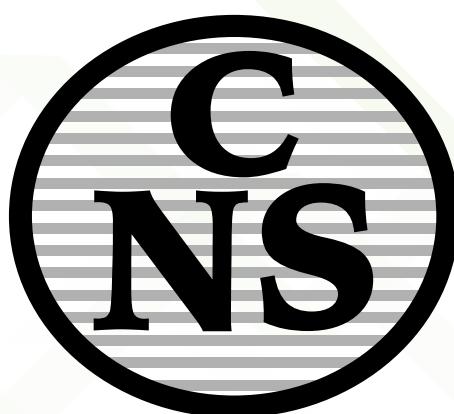
ESCALA CROMÁTICA A 1 COLOR

La aplicación de la imagen a un color se extrae a partir del resultado de la imagen trabajada en alto contraste, con su respectivo color corporativo determinado en este manual.



ESCALA CROMÁTICA A 1 COLOR

En sus versiones negativo y positivo.



3 Tipografía

3. TIPOGRAFÍA

La tipográfica de C.N.S es la **Iowan Old Style Black**, de uso en toda la comunicación interna, señalética y comunicación externa.

Se eligió esta tipografía por su claridad y óptima legibilidad.



Caja Nacional de Salud

3. TIPOGRAFÍA SECUNDARIA

Para soportes o aplicaciones que, por razones técnicas, no permitan la utilización de la tipografía institucional, por ejemplo en la página web o en los textos editados por la entidad, se utilizará la tipografía Avenir o la familia Helvetica LT Std.

Avenir Book

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890'%;\$=

Avenir Book Oblique

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890'%;\$=

Avenir Black

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890'%;\$=

Avenir Black Oblique

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890'%;\$=

Helvetica LT Std Regular

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890'¡%\$=

Helvetica LT Std Italic

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890'¡%\$=

Helvetica LT Std Bold

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890'¡%\$=

Helvetica LT Std Bold Italic

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890'¡%\$=

4 Usos del Logotipo

4. USOS DEL LOGOTIPO

Logo institucional a full color sobre fondo blanco



Logo institucional a full color con efecto sobre fondo blanco



Logo institucional a dos colores sobre fondo blanco



4. USOS DEL LOGOTIPO



Versión principal

Se debe aplicar la marca en su versión principal. En el caso que no sea posible, por razones técnicas, se utilizará la versión en blanco y negro.

Como norma general, la marca, o cualquiera de los elementos que la componen (logotipo, logo símbolo, símbolo, etc.), deben reproducirse sobre fondos que permitan una correcta lectura de manera que garanticen un contraste visual óptimo, para evitar la pérdida de capacidad representativa. Aparte de la reproducción sobre fondos planos con los colores corporativos, podrán darse otros casos, como la aplicación de la misma sobre degradados o imágenes fotográficas. En estos casos el criterio que debe seguirse es aquel que permita salvaguardar ante todo la legibilidad de la marca.

VARIACIONES EN EL USO DE COLOR



4. USOS DEL LOGOTIPO

VERSIONES INCORRECTAS

Se recomienda especial cuidado en evitar usos no correctos que afectan a la imagen de la identidad institucional.



Cambio de color



Cambio de forma



Cambio de tipografía



Utilizar el logo sobre fondos no permitidos
(texturas o fotografías)

5 Papelería

5. PAPELERÍA

Membretado

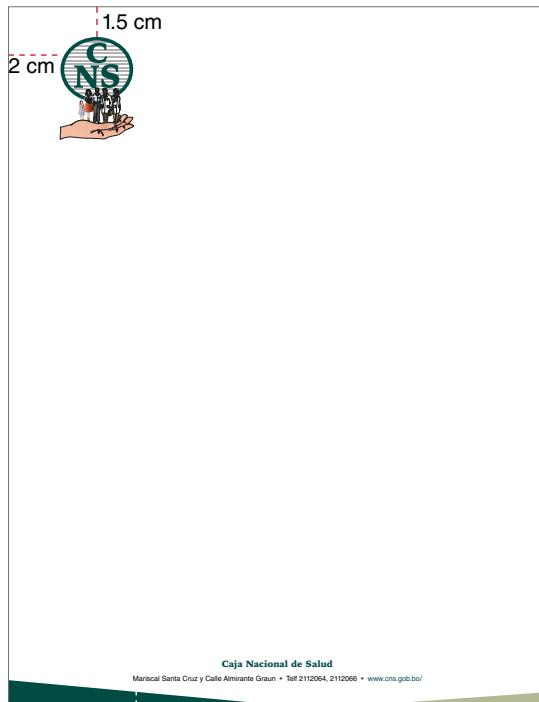
USO EXTERNO

Formato: Carta 21,5 cm x 28 cm

Logotipo: Completo

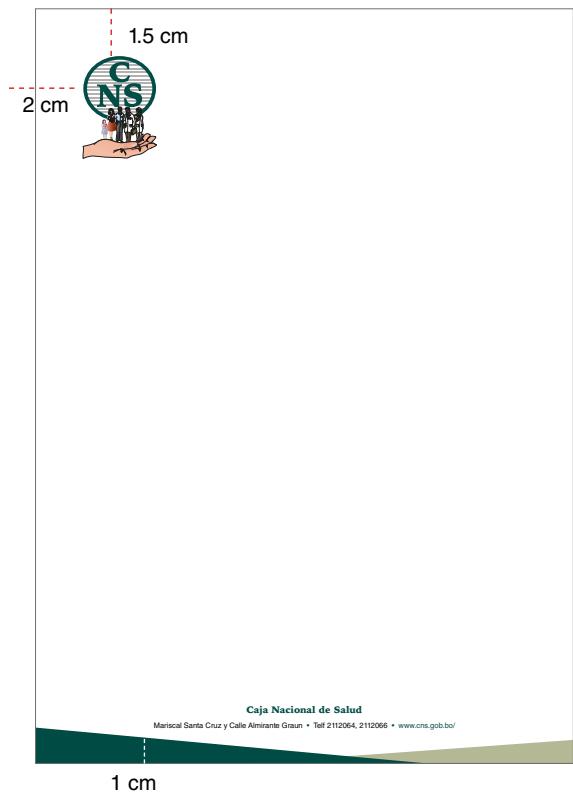
Colores: full color

Material: Papel cambric 104 grs.



5. PAPELERÍA

USO INTERNO



Formato: Carta 21,5 cm x 28 cm

Logotipo: Completo

Colores: 2 colores

Material: Papel bond blanco 75 grs.

5. PAPELERÍA

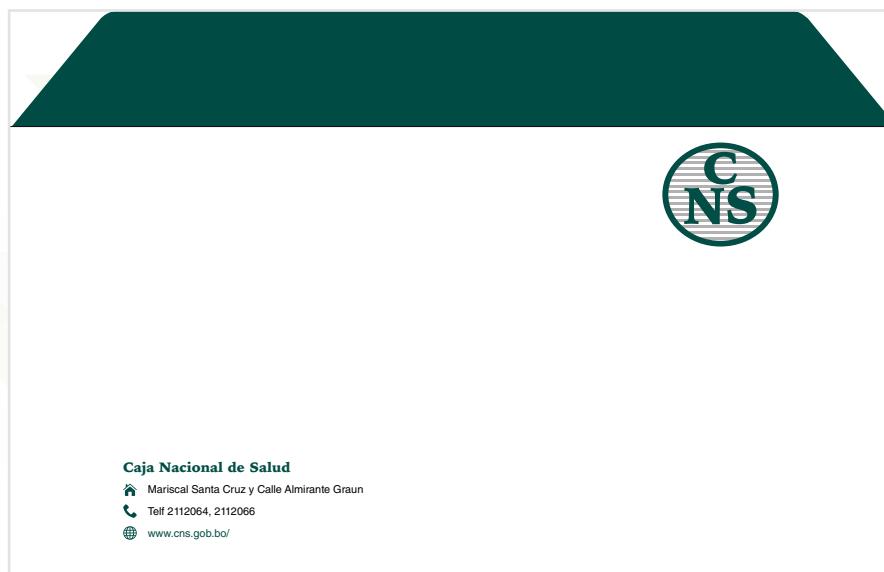
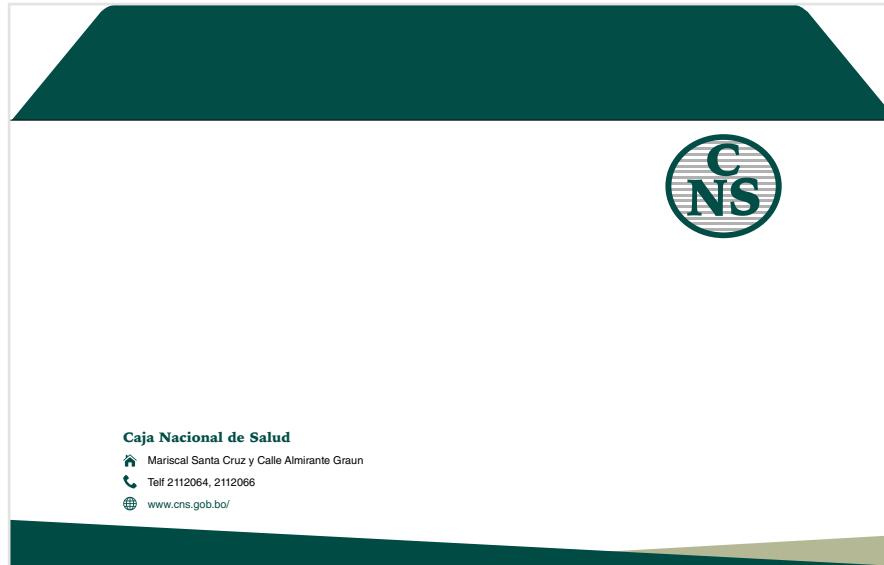
SOBRE (OFICIO)

Formato: 23.4 cm x 11,8 cm (formato cerrado)

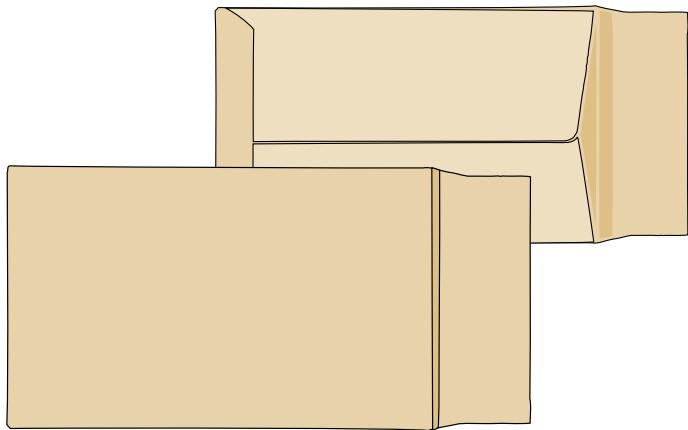
Logotipo: Completo

Colores: 2 colores

Material: Bond alisado de 90 grs.



5. PAPELERÍA



Sobre MANILA

Formatos: 29,5 cm x 23 cm, 34,7 cm x 23 cm,

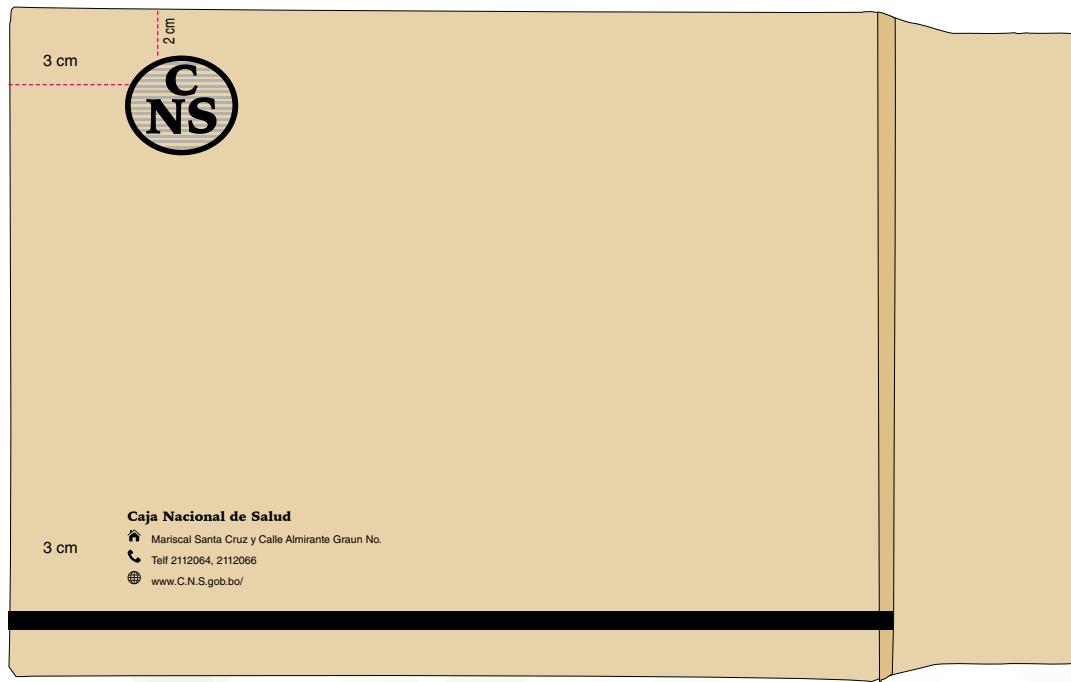
39,7 cm x 30,4 cm

(Formato cerrado)

Logotipo: Completo

Colores: blanco y negro

Material: Papel Kraft 90 grs.



5. PAPELERÍA



TARJETAS PERSONALES

Formato: 9 cm x 5 cm

Logotipo: Completo

Colores: 3 colores

Material: cartulina opalina lisa 246 grs. ó
cambric de 140 grs.

Anverso



Reverso



Reverso

Ícono como fondo

Colores: 2 colores

5. PAPELERÍA DIGITAL



Tapa de CD

Tamaño Cd: 12 cm. x 12 cm.



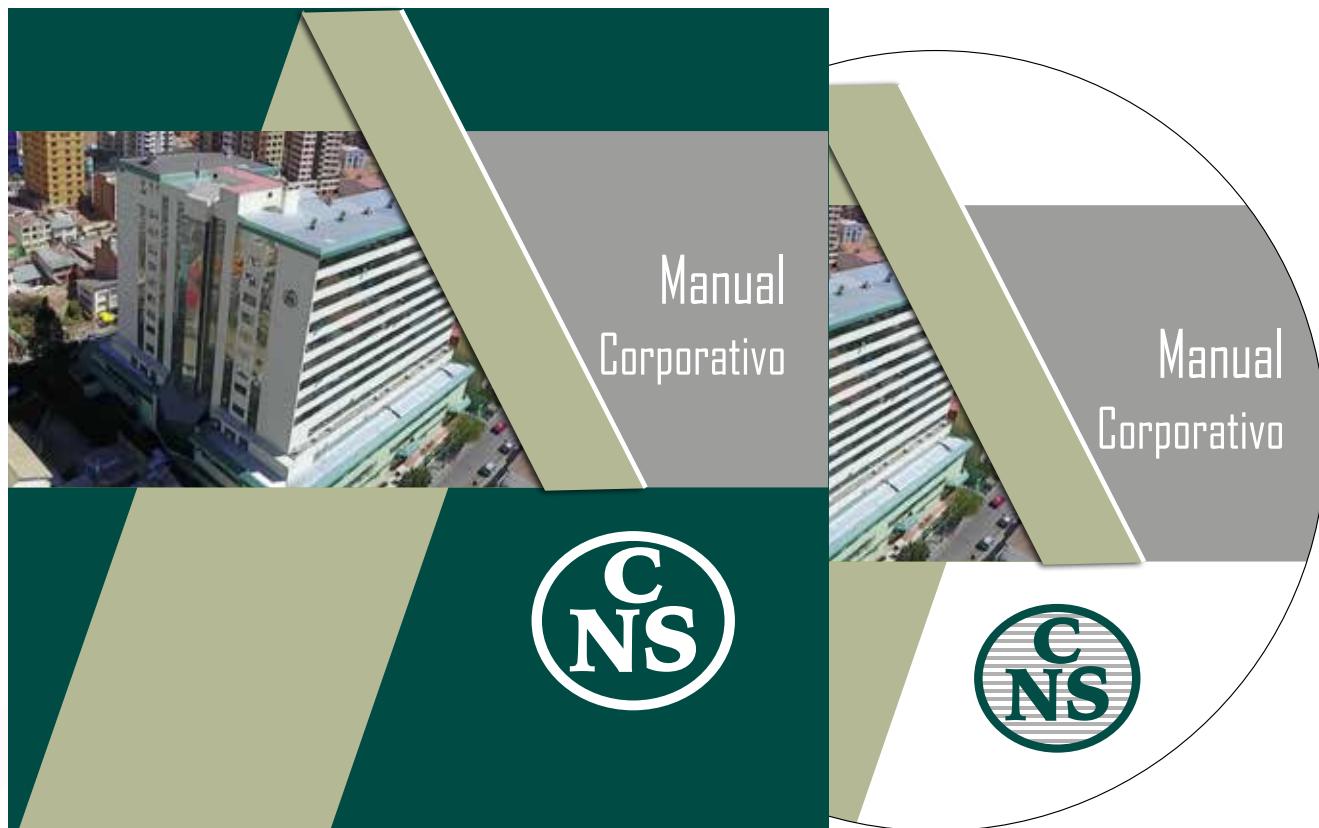
Titulo a presentar

5. PAPELERÍA DIGITAL

Tapa de CD

Tamaño Cd: 12,5 cm. x 12,5 cm.

Material del sobre: Papel bond de 150 gr.



5. PAPELERÍA

credencial para trabajadores y visitantes



Tamaño: 5,5 cm. x 8,5 cm.

Material: Papel couche con plastificado de seguridad

5. PAPELERÍA

credencial para trabajadores y visitantes



6 Merchandising

6. MERCHANDISING

camisas para mujer



6. MERCHANDISING

camisas y corbatas para hombre



6. MERCHANDISING

Guardapolvo para doctores y doctoras



6. MERCHANDISING

ELEMENTOS PUBLICITARIOS



6. MERCHANDISING



6. MERCHANDISING

Ambulancia



Pantone 3302 C

Pantone 5793

Pantone Cool Gray 1C

Pantone 716 C



Manual de Señalética

Introducción

Cada organización o institución para mantener un cierto estilo, debe procurar reglamentar todas las expresiones en las que se mezcla su imagen (papel de cartas, rótulos externos, medios de transportes, etc.), por este motivo, es fundamental diseñar un programa de imagen, trabajo que consistirá en realizar un auténtico código de comportamiento, denominado manual de los estándares o simplemente manual. En él se hallan todas las normas operativas a las que debe atenerse la organización que se rige, por ejemplos visuales determinados. Ante todo existe una detallada presentación del logotipo, cuyas variaciones de tamaño y de color según las circunstancias se explicarán convenientemente.

En mercado tan competitivo y cambiante, la imagen corporativa es un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento. Así como las empresas deben adecuarse a los cambios con una velocidad y profundidad, jamás vista, de igual manera deberá adecuar su imagen, para transmitir dichos cambios.

La imagen corporativa es la manera por la cual transmite, quién es, qué es, qué hace y como lo hace. El diseño coordinado de los diferentes agentes de comunicación, hará que la imagen sea correctamente transmitida, al auditorio deseado.

La construcción de una imagen conlleva una optimización de recursos, como la publicidad, los uniformes, el mobiliario y la papelería; son elementos necesarios de todos modos para el funcionamiento de una organización. Al transformarlos a su vez en agentes de comunicación, se rentabilizan al máximo las inversiones obligadas.

Imagen Corporativa: es la personalidad de la organización, lo que la simboliza; dicha imagen tiene que estar impresa en todas partes que involucren a la empresa para darle cuerpo, para repetir su imagen y posicionar ésta en su medio.

Al ver su logotipo constantemente ésta se irá quedando fijo en la mente de las personas, eso es posicionarse. Cuando alguien piensa en algo referente a su servicio se imaginará su logotipo como opción. Las imágenes de la organización tienen una gran influencia en el éxito global de los mismos. Abarcan desde un logo, hasta el estilo de la infraestructura, que incluye todo, desde el diseño o decoración interior hasta los uniformes que usan los RR.HH.

Como parte de la imagen corporativa, es necesario elaborar el presente manual de señalización y caracterización de los establecimientos de salud, exigido por el proceso de acreditación.

Antecedentes

En el momento en que se propuso crear una estructura administrativa y de gestión, moderna y eficaz, capaz de dar respuestas más acordes a sus demandas y necesidades, se emprendió configurar la personalidad de la Caja Nacional de Salud con una muy definida y clara vocación de servicio a la población asegurada y se ha dispuesto la aplicación de la más moderna tecnología que permita al mismo tiempo una completa y ágil comunicación interna.

Este particular modo de estructurar la gestión administrativa contribuye de forma directa a la fundamental tarea de modelar nuestra propia identidad.

En este punto del desarrollo autonómico, cuando la Caja Nacional de Salud ha comenzado a adquirir la noción de su particularidad dentro del contexto nacional, se hace preciso proyectar esta concepción a través de una simbología específica y la elaboración de normas que regulen su aplicación. El objetivo del Manual de señalización es de lograr una clara identificación visual de los distintos elementos que

configuran la estructura de los servicios de salud de la Institución llevadas a cabo por ella. Esta identificación contribuye a adecuar la comunicación entre institución y población asegurada y, como consecuencia a alcanzar una mayor interrelación de ambos.

Con la elaboración del Manual se ha pretendido, en definitiva, mejorar el nivel de gestión de la propia institución, mediante la normalización de los diversos elementos empleados en las actuaciones precisas para lograr los objetivos establecidos.

2.1. Estrategia básica de imagen

Este Manual debe ser entendido como un conjunto de intervenciones, de carácter prioritario, que tienen un objetivo común: establecer las bases de una estrategia de comunicación visual que permita a los asegurados percibir el alcance y cualificación de los servicios de salud.

El objetivo de este manual es de normar criterios y procedimientos para obtener el máximo rendimiento de todos los soportes comunicacionales de que se dispone. Máximo rendimiento es un término que engloba la razonabilidad en la gestión y producción y, simultáneamente, el desarrollo de una estrategia gráfica que formalice en la población asegurada una imagen ordenada, coherente y disponible de la gestión.

Los criterios con los que se diseña un Manual son por tanto criterios de eficacia y es importante que todas las personas implicadas en su aplicación así lo entiendan. No se trata de dar salida a caprichos estéticos de un equipo de diseño, sino de aceptar que en un entorno tan denso de estímulos visuales y mensajes gráficos, el desarrollo de una estrategia sólida y diferenciada es el único modo de afirmar la identidad del emisor.

El diseño de los elementos que aquí se reproducen muestran claramente ejemplos de la necesidad de simplificar al máximo el mensaje y “limpiarlo” de hábitos burocráticos que anulan su eficacia, que la población asegurada y no asegurada entiendan que la Institución es una organización, eficaz y creativa de sus intereses comunes.

2.2. Tipografía

Son usadas a diario, por ejemplo cuando hacemos un trabajo escrito con una computadora y seleccionamos el tipo de letra que emplearemos; cuando consultamos un libro u hojreamos una revista o el periódico y notamos distintas letras, pues ellas son las tipografías.

“La tipografía lo que busca es que las letras y el mensaje se adapte hacia el público al que va dirigido”

“La tipografía lo que busca principalmente es ser funcional, comunicar, transmitir, aunque sea experimental no deja de comunicar.”

2.3. Diagramación

La diagramación es el manejo del espacio, donde se muestra las relaciones entre las diferentes partes de un conjunto (folletos, papelería, revistas etc.)

2.4. Identidad Corporativa

La elección de los colores y símbolos, el estilo, la tipografía, un folleto de prestigio, son signos visibles de una organización.

Una identidad corporativa bien realizada no es un simple logotipo. Es necesario mantener una coherencia visual en todas las comunicaciones que una organización realiza; folletos, papelería, páginas web, etc., es su carta de presentación, su cara frente al público; de esta identidad dependerá la imagen que nos formaremos de esta organización, cuando una organización toma conciencia que debe modernizarse.

Beneficios de la Identidad Corporativa:

- Aumento de la reconocibilidad de la organización
- Generar mayor confianza de la organización hacia los clientes internos y externos
- Ahorro de costos por estandarización
- Aumento del conocimiento público de una organización
- Una imagen más apropiada en el medio

Definiciones

Color de contraste: Color que complementa al color de seguridad, mejora las condiciones de visibilidad de la señal y hace resaltar su contenido.

Fluorescencia: Fotoluminiscencia en la cual la radiación óptica emitida es el resultado de la transición directa del nivel de energía de foto-excitación a un nivel inferior. Esa transición tiene lugar generalmente dentro de los 10 nanosegundos, después de la excitación.

Fotoluminiscencia: Luminiscencia causada por absorción de la radiación óptica.

Fosforescencia: Fotoluminiscencia retardada producida por almacenamiento de energía en un nivel intermedio.

Franjas de seguridad: Franjas que adoptan el uso de colores de seguridad y/o colores de seguridad de contraste para trasmitir un mensaje de seguridad o hacer llamativo o claramente visible un objeto o lugar.

Fuente luminosa patrón: Cuerpo capaz de emitir luz de intensidad y características espectrales constantes. Según el sistema calorimétrico C.I.E. (Comisión Internacional de L'E clairage), se fijan tres patrones: el iluminante A, el iluminante B y el Iluminante C. Para los efectos de ésta Norma sólo se considerará el Iluminante C que equivale a la luz difusa natural de día.

Luminosidad: Característica de cualquier sensación visual que permite (abstracción hecha del matiz) clasificarla como equivalente a la que produciría una sensación gris. Se define también como la característica de la sensación visual por la que una superficie parece emitir más o menos luz.

Materiales combinados: Materiales que combinan las características ópticas de los materiales retroreflectantes y fotoluminiscentes.

Material ordinario: Material que no es ni retroreflectante ni fotoluminiscente.

Material reflectante: Material que refleja la radiación en dirección contraria a la dirección desde la que proviene.

Materiales de alto peligro inherente: Fluidos potencialmente peligrosos para la vida humana o la propiedad.

Materiales de bajo peligro inherente: Fluidos que no son de naturaleza peligrosa para la vida o la propiedad. Están cercanos a temperaturas y presiones ambientales por lo que las personas que trabajan en sistemas de tuberías que conducen estos materiales corren poco riesgo aun cuando el sistema no haya sido vaciado.

Prevención de incendios: acciones encaminadas a evitar la ocurrencia de incendios.

Riesgo primario: Riesgo asociado a un cilindro de gas comprimido, y se refiere al Estallido de recipiente, por aumento de la presión interior.

Señal de información general: Señal que proporciona información sobre cualquier tema que no se refiere a la seguridad.

Señales foto luminiscentes: Señales que emiten luz como consecuencia de la absorción previa de energía luminosa. Este efecto es temporal.

Señales retroreflectantes: Señales que ante la presencia de un haz de luz lo reflecta sobre su superficie.

Señal de seguridad: Señal que por la combinación de una forma geométrica y de su color, proporciona una indicación general relativa a la seguridad y que, si se añade un símbolo gráfico o un texto, proporciona una indicación particular relativa a la seguridad.

Señalización: Conjunto de estímulos que condicionan la actuación del individuo que los recibe frente a las circunstancias (riesgos, protecciones necesarias a utilizar, etc.) que se pretende resaltar.

Símbolo (pictograma): Dibujo o imagen que describe una situación determinada que indica representativa, prohibición y que se utiliza en las señales de seguridad.

Sistemas de detección y extinción: dispositivos que indican la ocurrencia de un incendio, dan la alarma y permiten el combate rápido del mismo y la evacuación de personas.

Texto de seguridad: Palabras que acompañan a la señal de seguridad y le sirve de refuerzo.

CAJA NACIONAL DE SALUD

AUDITORIO



EN
↑

4

Disposiciones generales

4.1. Criterios para Señalización

Todo establecimiento de salud y servicio médico de apoyo debe contar con señalización de seguridad, en sus diferentes clases, cada una de las cuales tiene finalidad específica.

Las vías de circulación y los cruces deben estar señalizados para evitar obstrucciones e interferencias.

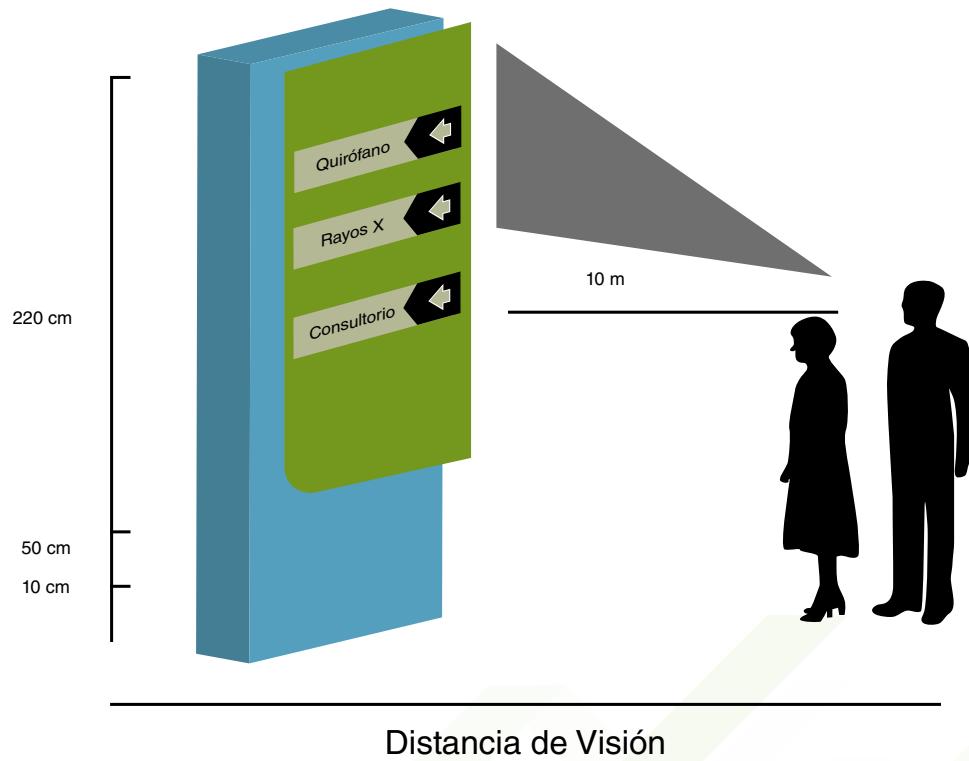
Los diferentes servicios o áreas del establecimiento y del servicio médico de apoyo deben contar con gráficos que señalen las rutas de evacuación hasta el área de reunión o zona de seguridad externa.

Las tuberías por las que circulan fluidos peligrosos, así como los ambientes con peligros específicos, deben estar claramente identificadas.

Las señales deben ser fácilmente identificables y visibles. El tamaño de las señales debe estar acorde con la distancia a la que deben ser percibidas.

En tal sentido, se deben considerar las siguientes distancias:

- Corta distancia (menos de 10m): El tamaño de la señalización será relativamente pequeño, entre 1,5m y 2,5m del nivel del suelo.
- Media distancia (10m ó 15m): El tamaño será como mínimo de 1m x 1m.
- Larga distancia: Los rótulos se colocan en los exteriores, en las fachadas de edificios. Se usan rótulos de grandes dimensiones y siempre que sea posible luminosos para que su visibilidad sea mayor.



Justificación

El Manual de Señalización y Caracterización constituirá una norma para el manejo de las directrices de presentación de los mensajes institucionales, como medio que garantice el respeto y la promoción de la identidad de la institución, en cada uno de los programas de información. El desarrollo del manual, es fundamental para la correcta aplicación de una Identidad Corporativa.

Por tanto este manual tiene el propósito de implementar un sistema estandarizado de señalización con uso aplicable y vinculante a todas las instalaciones físicas e infraestructuras de la Caja Nacional de Salud

En él se dan las directrices necesarias para normar la señalización de todas las dependencias institucionales, tanto de aquellas dedicadas a la prestación de servicios de salud, como de las secciones administrativas.

Marco legal

El Manual de Señalización y Caracterización de la Caja Nacional de Salud está respaldado en normativa internacional y nacional referente a la señalética y a la señalización industrial.

EL Decreto Ley 16998 Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar incluye aspectos relacionados a la señalización industrial.

La NB 55001 Señalización de Seguridad – Parte I; colores, señales y carteles de seguridad para los lugares de trabajo, detalla las características de los carteles de señalización.

Vigencia y aprobación

El Manual de Señalización e Imagen Institucional de la Caja Nacional de Salud, tiene vigencia hasta su actualización correspondiendo actualizar el Manual periódicamente y de acuerdo a las modificaciones en la normativa nacional e internacional.

La actualización del Manual corresponderá a los Departamentos de Infraestructura Nacional de Salud, al Departamento Nacional de Medicina del Trabajo y el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Publicas.

La aprobación del Manual corresponde al Honorable Directorio de la Caja Nacional de Salud y Autoridades Ejecutivas.

Responsables de la implementación

La responsabilidad de la implementación del Manual recae en la Máxima Autoridad Ejecutiva MAE, Administradores Regionales, Administradores Distritales, Directores y Administradores de Centros de Atención Médica.

Objetivos

6.1. Objetivo General

Normar criterios y procedimientos para la señalización, caracterización de todos los hospitales, CIMRAS, PAISES, CIS y otros ambientes administrativos de la Caja Nacional de Salud.

6.2. Objetivos Específicos

- Establecer un lenguaje común que facilite la orientación e información de los usuarios (externos y funcionarios de la institución), en las diferentes dependencias de la C.N.S.
- Facilitar un instrumento normativo de tareas y actividades que regulen la participación activa y coordinada de las distintas áreas que intervienen en el proceso definido del presente manual

- Estandarizar, uniformar, y simplificar, un sistema de señalización institucional utilizando la información y el medio gráfico para proporcionar una mejor calidad en la atención de usuarios.
- Aplicar en forma generalizada la simbología desarrollada, en todos los recintos de atención médica y administrativa que conforman la C.N.S.
- Implementar este manual a mediano plazo a nivel Nacional.

Ámbito de aplicación

El presente documento es de aplicación obligatoria en la Caja Nacional de Salud y sus Unidades desconcentradas sin excepción.

B

NIVEL 2
Área Quirúrgica

NIVEL 1
Obstetricia
Pabellón Quirúrgico

NIVEL -1
Imagenología



Módulos de señalización

Este apartado reúne señales de caracteres muy diversos y en algunos casos ajenos entre sí, por lo que se hace necesaria su división en módulos. Se considera dentro del catálogo general tipologías de módulos de señalización, a saber:

8.1 Módulos de Directorio Externo Tipo Tótem o similar

Señalización instalada en la parte exterior de los edificios para la orientación, señalización y ubicación de diferentes lugares exteriores como zonas de entrada, parqueos, almacenes, áreas oficiales, etc. y para ubicación de diferentes módulos de edificios, cuando estos componen un complejo arquitectónico.

Estos directorios pueden conformarse por paneles independientes que puedan intercambiarse de ser necesario. Son elementos susceptibles de contener tipografías, pictogramas o ambos a la vez, de manera impresa o serigrafiada, presentando si es necesario un plano simplificado de los lugares a que se refiere.

Estos directorios pueden asumir una función direccional, utilizando flechas que se colocarán a la derecha o izquierda de los otros elementos, según la situación del lugar que indican, pero agrupadas todas la denominaciones que estén ubicadas en la misma dirección.

Estos elementos deberán estar construidos por un marco o elemento portante de aluminio, paneles de señalización intercambiables, que se monten y/o deslicen sobre con guías de aluminio anodizado, de tal manera que permitan intercambiar la señalización cuando se requiera.

Esta estructura deberá ser soportada por postes de aluminio previamente instalados sobre placa de concreto cementada. El sistema en conjunto debe autoprotegerse de acciones vandálicas, y tener resistencia a las inclemencias del tiempo, tales como exceso de radiación solar y corrosión por lluvia.

8.2 Módulo de Directorio Mural Interno.

Señales que ofrecen información para orientación del usuario y ubicación de servicios o departamentos en presentación única. Ubicados en el interior de edificios en vestíbulos principales, vestíbulos de módulos de ascensor o circulaciones verticales o accesos de tránsito obligado. Su emplazamiento debe ser estudiado teniendo en consideración el trazado arquitectónico de la edificación para determinar su cantidad. Los que se sitúen en los vestíbulos de entrada presentarán la información más completa posible, por zonas, plantas, sectores, etc. y en algunos casos, pueden incorporar algún tipo de plano que ayude en la búsqueda de los diferentes servicios o departamentos. Se situarán entre 1.10 y 2.30 metros con respecto al nivel de piso terminado y su colocación, así como la utilización de esquemas o planos en su contenido, debe ser decidida por personal calificado con el fin de que se emplacen en los lugares idóneos y sus trazados sean de fácil comprensión.

Deberán construirse mediante sistemas modulares que permitan un uso flexible y posibiliten el cambio de la información ofrecida acorde a los intereses de cada dependencia. Asimismo el sistema de rotulación a utilizar incluirá además para toda iconografía expuesta su correspondiente aplicación en lenguaje braille, contemplándose un inserto de iguales proporciones a la de la iconografía, que incluya el nombre del recinto y una guía de orientación en sustitución a la flecha para interpretación y ubicación por parte de personas con discapacidad visual o no videntes.

8.3 Módulo de Señalamiento en Cielos (plafones, cubos, u otros)

Señales de información a nivel de detalle a ubicarse adheridas a estructura de cielo en pasillos de recintos de manera que posean visibilidad y orienten al usuario para la localización de servicios, circulaciones, y recintos.

8.4 Módulo de Señalamiento en Sitio (colocado directo sobre muro o pared externa del recinto)

Todo tipo de rótulos o letreros que identifiquen un servicio, oficina, área, etc. Pueden ubicarse tanto sobre la pared, o de tipo banderola (que permita su visión por ambas caras), así como en ventanillas, mostradores y mesas. No se permitirá el uso de rotulación en puertas salvo en casos en que esta sea la única posibilidad.

Para calcular las dimensiones necesarias de una señal se aplicará hasta una distancia máxima de 50 m (cincuenta metros lineales), la siguiente fórmula:

Donde: $S > L^2 / 200$

S: Es la superficie de la señal en metros cuadrados

L: Es la distancia máxima en metros desde la cual debe ser visualizada.

Sin embargo en términos generalizados se podrá aplicar la siguiente ubicación

Para cada módulo de señalización en sitio:

8.4.1. En Paredes: se situarán al lado de apertura de la puerta a 15 cm. del marco y con su parte inferior a 150 cm. del nivel de piso terminado.

Se deberán incorporar en toda señalización realizada en paredes, un elemento complementario en lenguaje braille (para no videntes), impreso en placas preferiblemente metálicas de acero inoxidable o aluminio, con dimensión de 10 x 10 centímetros y ubicadas a una altura de 90 centímetros entre su borde inferior y el nivel de piso existente, en posición paralela con la señalización ubicada a 150 cm. y a 15 cm del marco de puerta al lado de apertura de la puerta.

La ubicación de señales en pared, sustituirá en todo caso la colocación de señalamiento en puertas, mismo que a partir de la aplicación obligatoria y vinculante de esta norma, no podrán seguirse realizando. Se estipula lo señalado en vista de que en caso de que la señal se coloque en la puerta, cuando estas se encuentran abiertas, se limita en gran medida la posibilidad de información para el usuario.

8.4.2. En Banderola: se situarán junto a las puertas en su lado de apertura, con una separación del marco de 15 cm. y su parte inferior a 210 cm. del nivel de piso terminado.

8.4.3. Ventanilla: Siempre que sea posible se colocarán en la parte alta, pegados sobre el cristal o cualquier otro material, o colgados del cielo raso, pero manteniendo una altura aproximada de 210 cm. sobre el nivel de piso terminado.

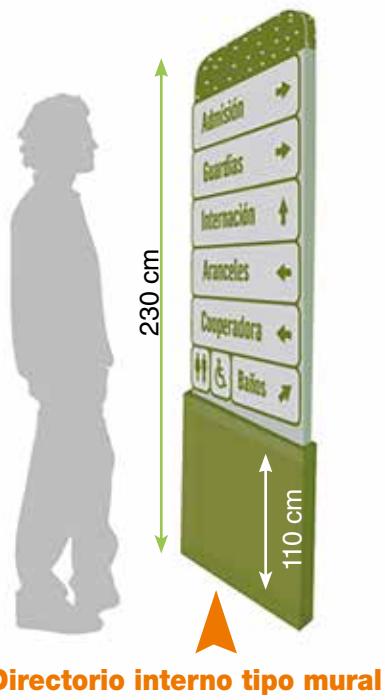
8.4.5. En Mostradores: Pueden situarse colgando del techo, o cielo raso, al igual que en las ventanillas, o sobre el propio mostrador, con soporte para apoyar sobre la superficie.

8.4.6. En Mesa: Comparten las mismas normas y características que los letreros demostrador con soporte sobre superficie. Se establece además la siguiente relación entre dimensión de señal y distancia máxima de observación:

Dimensión mm	Triángulo equilátero	Círculo	Cuadrado o Rectángulo
300	8,75	12,50	13,50
220	6,20	8,80	9,50
150	4,50	6,20	6,75
100	3,10	4,50	5,00

Sin embargo se pueden utilizar para las localizaciones in situ señaladas, con anterioridad, las dimensiones que se indican el siguiente croquis de dimensiones.

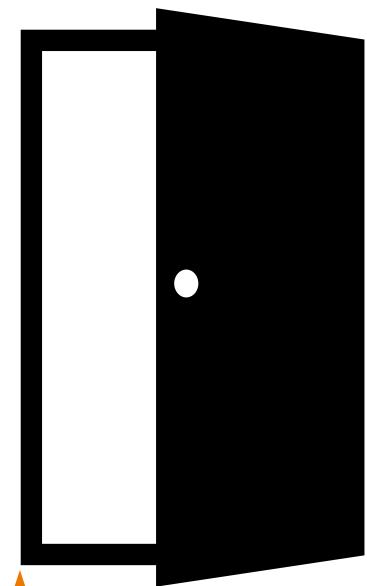
Módulos de Muro



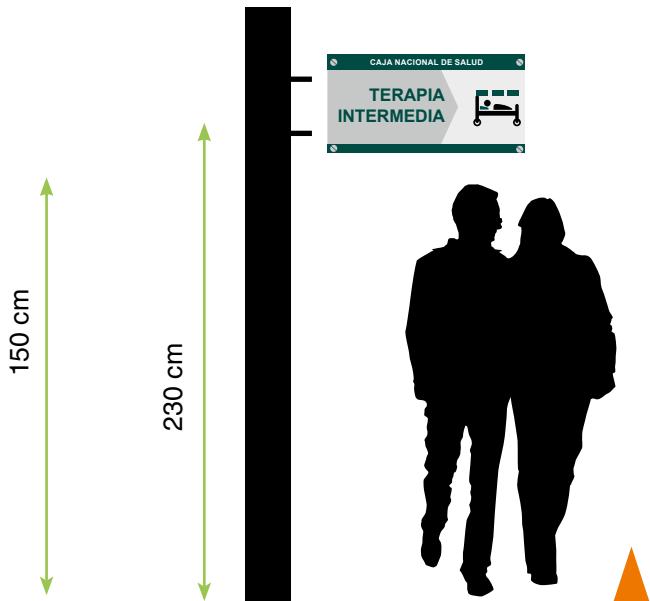
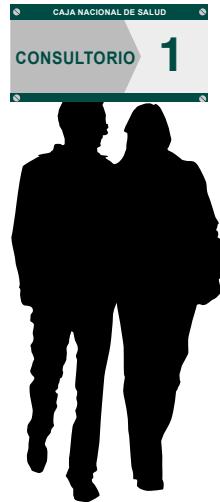
Directorio interno tipo mural



Módulo de Plafón



Módulo sobre muro



Módulo señal IN SITU tipo
banderilla

Estos módulos contendrán información genérica con diversos tipos de señal, a saber:

8.5 Tipos de Señal

8.5.1. Señales de Imagen Institucional



Los elementos de imagen institucional tienen por objeto preservar por medio de criterios normativos la imagen que deben asumir las unidades y dependencias institucionales, no sólo en su aspecto de carácter arquitectónico sino que coadyuve con elementos complementarios, que ofrezcan a los usuarios de servicios, un ámbito de calidad de servicio durante su permanencia en las diferentes instancias que componen la Caja Nacional de Salud.

Se identifican los lineamientos técnicos del logotipo institucional básico, sus dimensiones y proporciones entre símbolo logotipo, lema, y tipografía compatible.

Además de respetarse las proporciones indicadas en el anterior diagrama, la simbología institucional en materia de señalización interna o externa de infraestructuras, incluye el uso de tipografía restringido a **HELVETICA** si se diseñara la señalización haciendo uso de plataforma digital Macintosh o **ARIAL** si se diseñara la señalización haciendo uso de plataforma digital PC.

Con el claro propósito de estandarizar el uso de elementos informativos que incluyan la simbología institucional y de eliminar las malas prácticas que se han hecho usuales con respecto a la impresión de rotulaciones que señalan horarios de atención al público, se definen las características para este elemento institucional:

8.5.2. Señales Direccionales

Su objetivo será brindar información respecto a la ruta de acceso o de evacuación y localización de espacios, recintos, unidades de servicios o edificaciones dentro de complejos arquitectónicos. Las señales direccionales componen gran parte de la información a suministrar al usuario con los módulos de directorio exterior, y murales internos.

8.5.3. Señales de Información y Auxilio

Estas señales tal cual su nombre pretenden brindar al usuario de los servicios, indicación de la ubicación de recintos o unidades que le brindarán la prestación de servicios de información y auxilio, así como dispositivos de socorro, puestos de primeros auxilios, etcétera

8.5.4. Señales de Identificación

Se compone este segmento por aquellas señales que permitan la identificación plena de los recintos. Pueden ser iconos o texto y conformar módulos de señalamiento en cielo o en sitio (muros o banderolas).

8.5.5 Señales de precaución o alerta

Señalización e iconografías que manifiestan al usuario restricción, prohibición o advertencia respecto a alguna situación en específico. Generalmente se utilizan para señalar umbrales o pasajes peligrosos, obstáculos, etc.

Junto a los grupos ya expuestos existen otras señales que se sitúan en pasillos o dependencias de distinta índole, y que pueden ser rótulos, pictogramas o indicadores de otro tipo por ejemplo extintores de incendio, material contra incendio, salidas de emergencia, alarmas, aseos, etcétera. Este tipo de señalización ya tiene un estilo internacionalmente determinado, con pictogramas y medidas homologadas por entidades como el NFPA de los Estados Unidos. En ellos solo habrá que decidir el tema de su colocación ya que en cuanto a su diseño, no se incide desde este manual. Su ubicación debe corresponder a lo enunciado para módulos de cielo, directorios internos, y murales.

Catálogo general de señales

Definición de responsabilidades

La señalización sanitaria es un aspecto fundamental en la optimización de la calidad de un establecimiento de salud. Dentro del equipo definido para llevar adelante un proceso de mejora de la calidad del establecimiento, debe crearse una comisión que dedique su energía exclusivamente a este aspecto de la calidad.

Esta comisión debe estar integrada por personal de distintas áreas que aporten diferentes miradas en la realización del sistema de señalización: médicos de guardia, enfermeras, personal de mantenimiento, directivos, etc., que trabajen en equipo junto a especialistas del diseño, la arquitectura y la comunicación. Estas personas serán las responsables de realizar las siguientes tareas:

- El diagnóstico.
- La diagramación del sistema de señalización.
- Definir la ubicación de cada señal.

- Elaborar un programa de supervisión y mantenimiento del sistema.
- Implementar el sistema de señalización en el establecimiento de salud.

¿Qué queremos informar?

La implementación de un sistema de señalización constituye una de las necesidades de la institución. Determinar qué se quiere señalizar equivale a la pregunta: ¿Qué queremos informar?

En un establecimiento de salud, seguramente esta pregunta comprende los siguientes aspectos:

- 1) La ubicación de los distintos sectores y las vías para llegar a ellos.
- 2) La ubicación de las salidas y cómo llegar hasta ellas.
- 3) Los profesionales que se desempeñan en cada piso.
- 4) La especialidad que se brinda en cada consultorio y el profesional en función.
- 5) Las zonas restringidas y de libre acceso.
- 6) Las medidas de seguridad y precaución en cada sector.
- 7) La ubicación de los sistemas de combate contra incendios.

A continuación es necesario conocer las características del edificio en el cual se aplicará el sistema de señalización. Esto requerirá del análisis de las particularidades edilicias y del estado de su estructura, de los servicios que se brindan y de la cantidad y del perfil de usuarios que acuden al lugar. Esta etapa del diagnóstico, implica los siguientes puntos:

I. Investigación del establecimiento

Cada establecimiento tiene un grado de complejidad médica y estructural diferente. En esta etapa es necesaria la cooperación y el trabajo en equipo del diseñador a cargo del proyecto, de las autoridades, del personal administrativo y de todos aquellos con roles de liderazgo dentro del establecimiento de salud.

Información sobre el establecimiento:

- Ubicación geográfica y situación económico-social de la zona.
- Características estructurales del establecimiento: accesos de vehículos, ambulancias y peatonales, planos del establecimiento.
- Nivel de complejidad del establecimiento: polivalente o monovalente (especialidad).
- Cantidad de personal.
- Volumen de pacientes que acuden diariamente (tráfico del establecimiento).
- Perfil de los usuarios.

2. Identificación de las áreas principales

Enumeración de todas las áreas del establecimiento clasificados por categoría, cantidad y tipo de área (restringida o de acceso público): Administrativas, de información, de recursos humanos, de atención médica (guardia, terapia intensiva, unidad coronaria, pediatría, rehabilitación, consultorios externos, etc.), de laboratorio y análisis, farmacia, de servicios generales (mantenimiento, lavandería, vigilancia), etc.

3. Sistema de Circulación

Con la información detallada en el inciso anterior, se estudiarán las principales rutas o recorridos que podrían hacer las distintas personas que visiten el lugar. Para ello se investigará el Sistema de Circulación.

Se conoce como Sistema de Circulación a los recorridos que facilita y favorece la estructura del edificio. A través de su análisis se podrá definir la distribución de los sectores y de los distintos servicios que se deseen prestar. Conocer el sistema de circulación de la institución ayudará a desarrollar el sistema de señalización.

En cada establecimiento varía la complejidad del Sistema de Circulación. En ella entran en juego:

- Las dimensiones del establecimiento.
- La arquitectura del edificio (muchos establecimientos de salud poseen varios pasillos laberínticos o torres separadas).
- Los distintos sectores y/o especialidades de la institución.
- La cantidad de gente que asiste diariamente.

El Sistema de Circulación debe ser organizado para evitar amontonamientos y demás situaciones que dificultan el correcto funcionamiento del establecimiento. Para ello, se deben analizar las áreas principales y estudiar las principales rutas o recorridos que podrían hacer los diferentes usuarios.

Una forma de poner en evidencia los recorridos y lugares más utilizados, es realizando mapas gráficos y observando los planos arquitectónicos del edificio. Con esa información será más fácil definir los lugares y los tipos de señales a utilizar en cada lugar.

Toda esta información es de vital importancia en los procesos de autoevaluación, certificación y acreditación. Además de ayudar a la implementación de un sistema de señalización, también permite evaluar otros aspectos del establecimiento que son tenidos en cuenta en los procesos de acreditación en calidad sanitaria.

Una vez definidas las necesidades de señalización del establecimiento se puede empezar con la diagramación, en la que se tendrán en cuenta los modelos de carteles requeridos, y las dimensiones y materiales que se utilizarán para cada uno.

El diseño de los carteles está ligado a la imagen institucional del establecimiento y a las normativas de la señalización (legibilidad, claridad y visibilidad, entre otros). La elección del material dependerá del presupuesto que se disponga para el proyecto. Se recomienda utilizar productos durables y que faciliten su mantenimiento y reposición.

Clasificación de las señales

Para efectos de su clasificación, identificamos los siguientes dos grandes grupos de señales:

1. Señales de información:

- Señales de identificación.
- Señales direccionales.

2. Señales de seguridad e higiene:

- Señales de advertencia y precaución.
- Señales de prohibición.
- Señales de obligación.
- Señales de combate contra incendio.

No debe descuidarse la incorporación del idioma nativo de la zona.

I. Señales de información

Estas señales se utilizan para ordenar y dirigir al sistema de circulación. Ofrecen información con el fin de orientar el recorrido específico a cada persona, desde el momento del ingreso, durante su trayecto y hasta la identificación del destino al cual se dirigen.

Clasificación de señales de información:

Señales de identificación:

Son aquellas señales que permiten la identificación de los sectores o unidades en donde se brindan los diferentes servicios.

Señales direccionales:

Su objetivo será brindar información respecto a las direcciones de acceso o de salida y a la localización de sectores específicos dentro del establecimiento de salud.

Las señales direccionales componen gran parte de la información a suministrar al usuario con módulos de directorio exterior y carteles internos.

2. Señales de seguridad e higiene

Este tipo de señales proporcionan una indicación o una obligación relativa a la seguridad ante una actividad o situación determinada.

Se manifiestan mediante una señal en forma de panel, un color, una señal luminosa o acústica, una comunica-

ción verbal o una señal gestual, según corresponda.

Objetivos:

- Llamar la atención sobre la existencia de determinados riesgos, prohibiciones u obligaciones.
- Alertar cuando se produzca una determinada situación de emergencia que requiera medidas urgentes de protección o evacuación.
- Facilitar la localización e identificación de determinados medios o instalaciones de protección, evacuación, emergencia o primeros auxilios.
- Orientar o guiar a los ocupantes al producirse la evacuación y evitar el pánico en situaciones de emergencia.

Se pueden clasificar en dos grupos importantes:

- **Señalización de seguridad:** Señal que, a través de la combinación de una forma geométrica, un color y un símbolo, proporciona una información relacionada con la seguridad.
- **Señalización de emergencia:** Aquella dirigida a alertar de una situación de peligro y de la consiguiente y urgente necesidad de actuar de una forma determinada o de evacuar la zona de peligro. Se realizará mediante una señal luminosa, una señal acústica o una comunicación verbal.

Cuadro resumen de los colores de seguridad y colores de contraste:

Color de Seguridad	Significado	Aplicación	Formato y color de la señal	Color del símbolo	Color de contraste	Ejemplo
Rojo	» Pararse » Prohibición » Elementos contra incendio	» Señales de detención. » Dispositivos de parada de emergencia. » Señales de prohibición.	» Corona circular con una barra transversal superpuesta al símbolo.	» Negro	» Blanco	
Amarillo	» Precaución	» Indicación de riesgos.	» Triángulo de contorno negro.	» Negro	» Amarillo	
	» Advertencia	» Indicación de desniveles, pasos bajos, obstáculos, etc.	» Banda de amarillo combinado con bandas de color negro.	» Negro	» Amarillo	
Verde	» Condición segura » Señal informativa	» Indicación de rutas de escape. » Salida de emergencia.	» Cuadrado o rectángulo sin contorno.	» Blanco	» Verde	
Azul	» Obligatoriedad	» Obligatoriedad de usar equipos de protección personal.	» Círculo de color azul sin contorno.	» Blanco	» Azul	

Ejemplos de señalización en proyecto del hospital



120 cm

30 cm



Letrero en puerta



Letrero de ubicación



Letrero de señalización de advertencia

































































































Los carteles de información y señalética a utilizarse en CIS, CIMFAS, PAISES y Hospitales, Ambientes Administrativos y otros se definirán en función a las características del centro.

Correspondiendo el ejemplo anteriormente mencionado a un Hospital de segundo nivel.

SEÑALIZACIÓN INDUSTRIAL

Señalización diseñada de acuerdo a NB 55001 Señalización de Seguridad – Parte 1: Colores, señales y carteles de seguridad para los lugares de trabajo.

A continuación se especifica los colores por sus coordenadas cromáticas del gráfico CIE, de acuerdo al anexo C (Informativo) de la norma anteriormente mencionada.

COLOR	COORDENADAS CROMÁTICAS		FACTOR DE LUMINANCIA %
	X	Y	
VERDE	0,273	0,399	9,2
ROJO	0,602	0,324	7,5
AZUL	0,190	0,185	8,1
AMARILLO	0,480	0,481	60,6
NEGRO	0,293	0,307	3,8
BLANCO	0,320	0,320	84,4

SEÑALIZACIÓN PARA RESIDUOS SÓLIDOS GENERADOS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD



SEÑALIZACIÓN DE PROHIBICIÓN





**PROHIBIDO
ACCIONAR**



**PROHIBIDO
FUMAR**



**PROHIBIDO
ANIMALES**



**PROHIBIDO
HECHAR BASURA**



**PROHIBIDO
TOCAR BOCINA**



**PROHIBIDO USO
DE CELULAR**



**PROHIBIDO
COMER**



NO ENTRAR



**PROHIBIDO
ESCUPIR**



**PROHIBIDO
ESTACIONAR**



**PROHIBIDO
ENCENDER FUEGO**



**PROHIBIDA LA
ENTRADA A NIÑOS**



Señalización de advertencia







Señalización de Obligación





Señalización de evacuación y salvamento

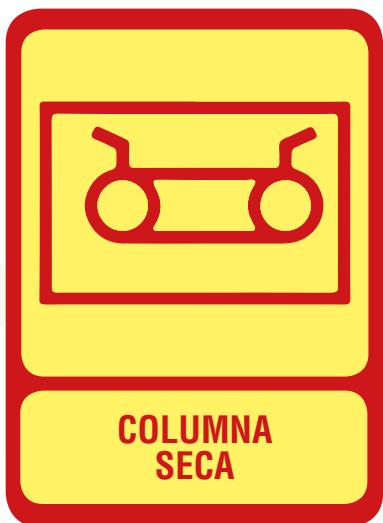




Señalización contra incendios









ESCALERA DE
INCENDIOS



TELÉFONO DE
EMERGENCIA



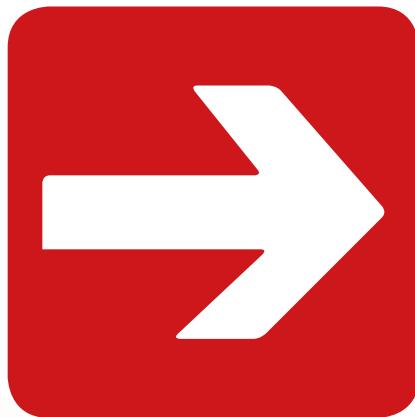
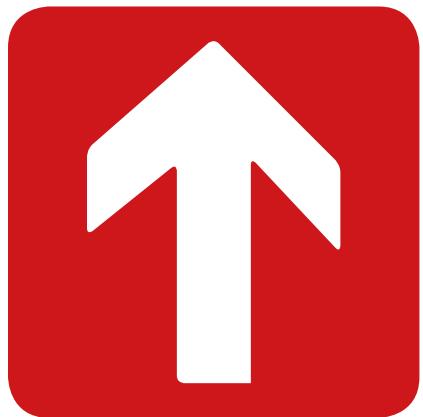
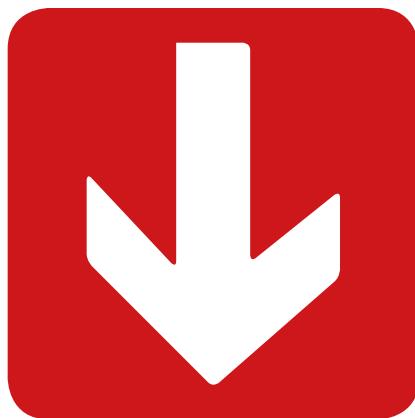
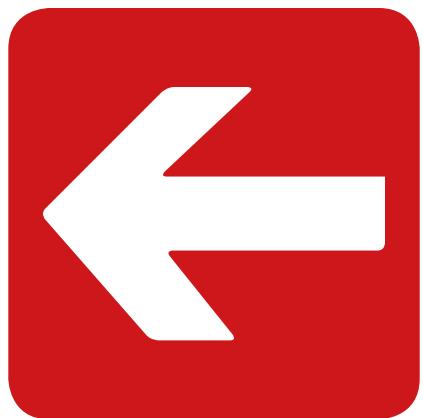
EQUIPO Y CONJUNTO
DE LUCHA
CONTRA INCENDIOS



MANTA
APAGA-FUEGOS



CUBO PARA USO EN
CASO DE INCENDIO



Dirección que debe seguir (señal indicativa adicional a las anteriores)

