

Entrevista

“El objetivo es facilitar a todo tipo de usuarios información precisa para desenvolverse por el hospital sin dificultad”

GRANADA / Andrea García

Basado en el “diseño para todos”, el sistema de señalización integral puesto en marcha en el Hospital Virgen de las Nieves es fruto de una investigación encargada por la Junta de Andalucía, en el año 2004, a la empresa TAU Diseño y cuyo contenido se recoge en un Manual.

El Hospital Universitario Virgen de las Nieves es un centro muy apropiado para aplicar el sistema por su tipología arquitectónica, puesto que está formado por varios edificios construidos en diferentes épocas; el de San Juan de Dios es del siglo XVII y otros, son de los años 50 y han ido creciendo y cambiando en planta según las necesidades. En conjunto, cerca de un millón de pacientes son atendidos en el centro.

Emilio Gil define el proyecto de señalización como “*un sistema, no como una colección de piezas de señalización individuales, sino como un conjunto que facilita en todo momento al usuario del hospital algún recurso de señalización o de información, teniendo muy presente las circunstancias especiales de tensión, nerviosismo e incertidumbre que se producen al acceder a un hospital*”.

Recursos

En ciertos lugares, la señalización es visual - rótulos en paredes- y en otros, la atención es personalizada, para procurar que los usuarios no aborden a los profesionales de la sanidad por los pasillos para que les indiquen a donde tienen que dirigirse.

“El objetivo del sistema -señala Gil- es facilitar a todo tipo de usuario información precisa para desenvolverse por el hospital sin dificultad. Para ello, se apo-

El primer sistema de señalización, dirigido a las personas con discapacidad, personas mayores, inmigrantes e incluso ciudadanos que no saben leer, ultima su puesta a punto en el Hospital Universitario Virgen de las Nieves de Granada. Se trata de un proyecto pionero, dirigido a la integración e ideado por TAU Diseño, cuyo director Emilio Gil nos explica sus claves y recursos

**EMILIO
GIL**

DIRECTOR DE DISEÑO



ya en cinco recursos. El primero es el **quiosco de acogida**, un sitio que compagina la atención personalizada con otro tipo de recursos, como planos impresos, directorios con toda la oferta del hospital y pantallas táctiles. Para los invidentes y las personas con problemas de visión hay recursos en braille y gráficos y para las personas con problemas de audición se emplea el lenguaje de los signos”.

Para los usuarios con problemas de movilidad el quiosco de acogida está pensado ergonómicamente, es decir, los mostradores tienen la altura precisa para que puedan dirigirse a la persona que les tiene que atender. “*Todas las propuestas -afirma el director de TAU Diseño- cumplen con los requisitos de altura de accesibilidad, evidentemente*”.

El segundo recurso es la **alfombra de acompañamiento**, una alfombra con colores que se extiende en el suelo desde el quiosco hasta los puntos conflictivos, como pueden ser la confluencia de pasillos, a los que se denomina pórticos.

Colores y tipografía

En los **pórticos de orientación y direccionamiento** se sitúan los directorios parciales del hospital y de ellos surge el cuarto recurso, **las bandas de color** de acompañamiento en pared que comunican un pórtico con otro.

“Hemos utilizado -señala Gil- el morado o púrpura, que es el color del hospital, el verde, el azul y el amarillo, y para marcar el sentido de avance se han dibujado líneas discontinuas. También se han colocado letras indicativas de los servicios concretos y pequeñas pestañas con indicaciones de servicios generales, como por ejemplo la capilla o la cafetería”.

El quinto elemento son los **rótulos posicionales** colocados en los servi-

Entrevista

cios y consultas. Tanto para los colores como para la tipografía se han estimado las recomendaciones de la ONCE, de forma que los tamaños de las letras sean visibles a las distancias requeridas.

El sistema se completa con unas imágenes **de reconocimiento**, como dibujos de una flor, de unos caballos, una bicicleta, o un paraguas, que además de proporcionar un tono lúdico, sirven “para recordar que hemos pasado por un sitio determinado, a la ida o a la vuelta, porque a veces se olvida que la salida puede tener complicaciones”, puntualiza Emilio Gil.

Este sistema de señalización se coordina con el resto de la información que el hospital proporciona, de tal forma que cuando un paciente recibe una citación por correo, ésta ira acompañada por un plano con el color que luego le va a servir para localizar en el hospital la consulta a donde le atenderán. Son, en resumen, recursos globales que utilizan sistemáticamente toda la información que recibe el ciudadano.

ELIMINAR LAS BARRERAS DE COMUNICACION

El sistema de señalización del Hospital Universitario Virgen de las Nieves de Granada (HUVN) es un proyecto con una importante carga social y humana surgido del estudio y colaboración entre el hospital y la empresa TAU Diseño, a lo largo de cuatro años.

Se basa en cinco recursos: *quiosco de acogida, alfombra de acompañamiento, pórticos de orientación, bandas de color y rótulos de reconocimiento*, creados con el objetivo de lograr que todos los usuarios, sea cual sea su discapacidad, estén acompañados e informados permanentemente durante su estancia en el complejo hospitalario, de ahí que se haya planteado considerando la eficacia por encima del estilismo.

En un futuro no muy lejano, en los edificios públicos, tanto de las Administraciones como en las instalaciones deportivas o en los comercios, al igual que sucede con la eliminación de las barreras arquitectónicas, incorporarán sistemas de señalización dirigidos a las personas con discapacidad y a personas mayores que tendrán su punto de partida en este sistema. El proyecto ha sido presentado con éxito en la Bienal del Diseño de Sofía y ha recibido el premio al mejor proyecto de gestión 2008, concedido por el prestigioso “Diario Médico”.

