

## Avances en el Proyecto Información Señalización



Alfombra y nuevo quiosco de acogida del Hospital General

## Un centro accesible para todos

Con el inicio del año despegaba un proyecto pionero puesto en marcha por el Hospital Virgen de las Nieves con el que se implanta un nuevo sistema de información y señalización que, sin duda, beneficiará a todos los usuarios.

A finales del pasado, se inició la fase de aplicación de los resultados de un estudio piloto en las instalaciones del HVN, en la que se pone en práctica un análisis de las soluciones de información y señalización desarrolladas con distintos colectivos de usuarios del hospital, (personas con distintos tipos de discapacidad -física, psíquica y sensorial-, personas mayores y personas sin discapacidad), con el fin de valorar su accesibilidad y eficacia, además de detectar posibles aspectos a mejorar.

Los elementos que facilitarán la eliminación de barreras de comunicación serán evaluados en este

pilotaje que inicia su recorrido en la planta baja del Hospital General, concretamente, en el vestíbulo de este centro sanitario y se dirige al ala izquierda que abarca el Servicio de Radiodiagnóstico y que concluye en la sala de TAC.

Con esta iniciativa se da respuesta a las demandas de los usuarios a lo largo de toda la fase de investigación. Las principales peticiones han sido reforzar la cartelería en consultas y zonas diagnósticas haciéndola accesible en cuanto a contraste cromático, tipografía y ubicación y complementar con un sistema de bandas de colores que guíen hasta los servicios.



Imagen de reconocimiento en uno de los pasillos del Hospital General

# El color púrpura como referencia

El recorrido piloto parte de un quiosco de acogida que lleva incorporado un panel informativo electrónico ubicado en el vestíbulo en el que desarrollará su labor el personal del Servicio de Atención al Usuario. A partir de aquí, el color púrpura acompañará al usuario, tanto en los pórticos como en la nueva cartelería.

Estas son algunas de las herramientas con las que este espacio cambia su diseño y efectividad para lo que se ha modificado la rotulación y la cartelería en cuanto a tamaño, ubicación, contraste, integrándola en un conjunto de recursos de señalización que indican los recorridos principales y ofrecen in-

formación complementaria como la alfombra de acompañamiento, los pórticos de orientación y las imágenes de reconocimiento.

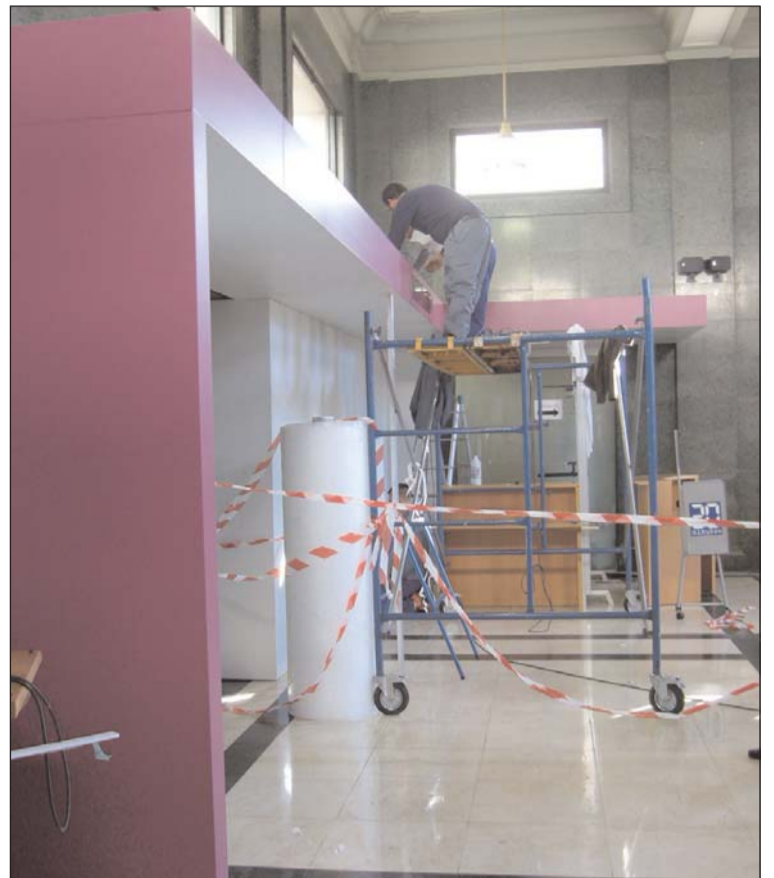
Las bandas de acompañamiento mediante franjas de colores horizontales al suelo actúan como guía continua de acompañamiento hasta el servicio de destino. Junto con las bandas, en esta fase de pilotaje, se ha instalado una alfombra de acompañamiento que conecta la entrada principal del Hospital General con las consultas externas.

Las nuevas tecnologías también están presentes en este proyecto ya que se ha implantado un quiosco informático o "Teleguía" que permite al usuario lo-

calizar el servicio al que quiere dirigirse; un servicio de consulta en la red, que posibilita la realización de "visitas virtuales" anticipadas al centro donde se va a recibir asistencia, con el fin de obtener información sobre la ubicación del servicio demandado o cómo acceder a él y también de un servicio de traducción e interpretación simultánea.

Todo ello se complementa con la implicación del personal del Servicio de Atención al Usuario y con el servicio de acompañamiento de celadores que ofrece orientación personalizada para aquellos usuarios que lo necesiten.

Los distintos servicios del hospital han estado volcados en la



Trabajadores ultimando las obras



Plano del recorrido del pilotaje

preparación del pilotaje de este proyecto asesorando sobre las denominaciones que se incluirán en la nueva cartelería, proporcionando información sobre horarios de consulta, facultativos, etc.

Por su parte, el personal de mantenimiento ha hecho una gran labor realizando ajustes y cambios necesarios en el montaje de estos elementos para acondicionar las áreas en las que se ha instalado la nueva señalética.

Durante el pilotaje, que durará los primeros meses del 2008, se volverá a realizar una ruta de los mismos recorridos con el mismo grupo de personas que ha estado colaborando durante todo el proyecto para comprobar las mejoras realizadas y en el caso que fuese necesario, hacer los ajustes pertinentes.

Una vez evaluado el sistema e introducidas las mejoras, el proyecto se implantará en el resto de centros del complejo sanitario.

## Un proyecto de envergadura: Información y Señalización para todos los usuarios (I+S)

El principal objetivo de esta iniciativa es normalizar los sistemas de información y señalización de los centros, haciéndolos accesibles para todos los usuarios y, en particular, a aquellos que tengan algún tipo de discapacidad.

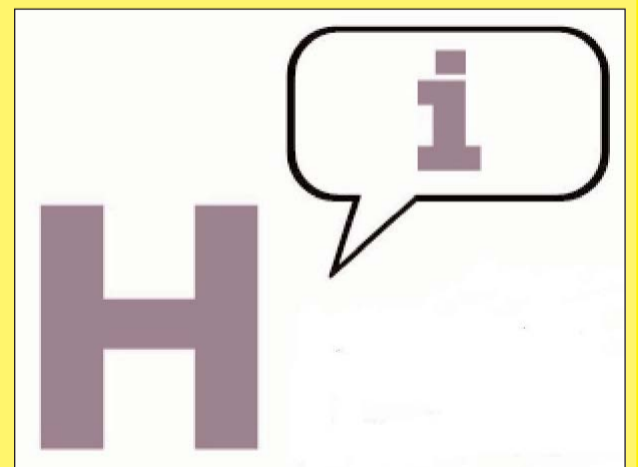
Fruto de este proyecto, se obtendrá un manual con los criterios y sugerencias para señalar un centro, siguiendo la premisa de normalización, que podría ser utilizado por otros centros.

Este proyecto, denominado *Información y Señalización para todos los usuarios (I+S)* se inició hace dos años. La primera fase de investigación consistió en la recogida de datos a través de una metodología cualitativa basada en técnicas como grupos de discusión en los que diez grupos focales, en los que participaron más de cien personas, formados por usuarios con distintos tipos de discapacidades, mayores de 65 años, cuidadores, expertos en temas de discapacidad y accesibilidad y personal sanitario del hospital dieron una visión global de cómo debería ser un hospital accesible; en cuanto a metodología cuantitativa, se realizaron 250 encuestas a usuarios del hospital para co-

nocer su opinión sobre la señalización del centro en las que las principales sugerencias realizadas fueron la implantación de bandas de acompañamiento a los servicios y el refuerzo de cartelería en las zonas de consultas y diagnósticas.

En cuanto a la observación participante, se organizaron sesiones de acompañamiento a diferentes usuarios con discapacidad, mayores de 65 años y personas sin discapacidad en su recorrido habitual por el hospital con el fin de evaluar in situ las principales debilidades. Además, se celebraron las "Jornadas de Información y Señalización para todos", que contó con la asistencia de profesionales especializados en materia de discapacidad, accesibilidad, nuevas tecnologías y diseño. Todo ello complementado con una amplia investigación gráfica, llevada a cabo por la empresa TAU Diseño basada en los principios del "diseño para todos".

Los resultados obtenidos en esta primera fase en la que se ha trabajado más de un año, confirman la existencia de múltiples déficits en los sistemas de información y señalización del hospital, los cuales



afectan a todos los usuarios y, muy especialmente, a las personas con discapacidades o carencias

Una vez identificados los factores que dificultan el acceso a la información al colectivo de personas con discapacidad o carencias se han determinado las herramientas que permiten eliminar dichos obstáculos.

## Avances en el Proyecto Información Señalización

### Descripción de los elementos empleados en el proyecto

#### Quiosco de acogida



Como primer punto del sistema de información y señalización se dispone una construcción a modo de stand o pequeño pabellón interior en los vestíbulos de acceso.

En estos espacios se dispondrán mostradores de atención al usuario, incluyendo partes de altura reducida para personas en silla de ruedas, y alojarán o servirán de soporte a los demás componentes del inicio de sistema de señalización e información como plano general, directorio general y directorios desglosados por zonas. Además, ofrecerán información impresa en folletos de información general del hospital, publicaciones periódicas y guías de cada sector según el código de colores, con plano y recorridos posibles. La instalación contará también con un espacio para disponer información eventual y dispensadores de turno.

Todo ello se complementa con la implicación del personal de Servicio de Atención al Usuario y con el servicio de acompañamiento de celadores que ofrece orientación personalizada para aquellos usuarios que lo necesiten.

#### Teleguía



El quiosco informático o Teleguía permitirá al usuario localizar el servicio al que quiere dirigirse, proporcionándole para ello un mapa con el itinerario que debe seguir para llegar hasta él, imágenes y videos del recorrido y otra información de utilidad.

Además, esta solución tecnológica posibilitará la realización de visitas virtuales anticipadas al centro a través de la página web del hospital, donde se va a recibir asis-

tencia, con el fin de obtener información sobre la ubicación del servicio demandado o cómo acceder a él.

#### Alfombra púrpura



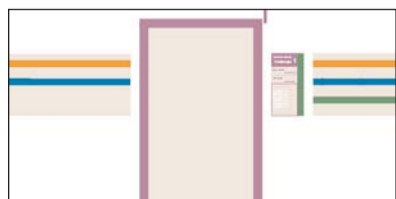
Para significar el recorrido o vía principal que conecta los diferentes accesos de cada edificio y desde el que se inician los distintos trayectos interiores (comenzando en los quioscos y enlazando estos entre sí y con los elementos secundarios de información y localización o hitos) se grafiarán los suelos con una banda púrpura a modo de alfombra. Este itinerario principal acompañará al usuario hasta los hitos, desde donde partirán los elementos señalizadores de acompañamiento de las bandas.

#### Pórticos de orientación y direccionamiento



Se trata de espacios secundarios de información y señalización situados en el recorrido principal y ubicados evidenciando los cruces de circulación relevantes desde donde derivan los diferentes recorridos propuestos señalizados con elementos de acompañamiento para guiar al usuario a los servicios de destino. Su diseño atenderá principalmente a esta característica de cruce y a dotar de continuidad a los elementos de acompañamiento, enlazando así la alfombra con las bandas.

#### Bandas



Este sistema compuesto de franjas de colores horizontales al sue-

lo actúa como guía continua de acompañamiento hasta el servicio de destino.

Se situará paralelo al suelo a una altura comprendida entre 1.2 y 1.8 metros abarcando así la franja de altura recomendada para visión cercana y barrido ergonómico (1.25-1.75 metros). La altura de las líneas viene determinada por el tamaño de letra adecuado para los rótulos a la distancia a ser leídos en función del ancho de pasillos de los edificios. La gama cromática y la textura se han adoptado siguiendo las pautas recomendadas respecto al número y capacidad de contraste entre diferentes líneas para su correcta percepción.

#### Rotulación y cartelería accesibles



Signos de ubicación con tipografía específica y contraste cromático que incorpora también otros recursos como el braille para facilitar su acceso a las personas con discapacidad visual. Se basa en rótulos posicionales en la pared y colgados del techo en el sentido perpendicular a la marcha.

Atendiendo al ánimo integrador del proyecto, se diversificarán los formatos de éstos disponiendo rótulos en braille, altorrelieve y/o macro caracteres donde sea necesario.

#### Imágenes de reconocimiento



Como apoyo de los elementos de señalización anteriores se implantarán elementos gráficos o imágenes con carácter ornamental e ilustrativo a modo de hitos visuales que sirvan como identificadores generales de las principales circulaciones y/o áreas. Estos elementos reforzarán el sistema de señalización expuesto y permitirán un segundo nivel de asociación visual que complemente la capacidad de orientación del usuario dentro del entorno físico, confuso por la similitud de los espacios que lo componen.

### El pilotaje de la teleguía ha permitido configurar la aplicación según las necesidades reales de los usuarios

Un grupo de personas con discapacidad física de la Federación Provincial de Minusválidos Físicos, Aspaym y Foam (Federación de organizaciones andaluzas de mayores) y otras de edades comprendidas entre los 30 y 62 años sin discapacidad participaron en el pilotaje de la teleguía durante los días 29 de noviembre y 4 y 5 de diciembre de 2007 en el Hospital General. El objetivo de esta propuesta se basaba en el manejo eficaz de la aplicación y la evaluación de los elementos que integran el dispositivo para proponer posibles mejoras.

Los resultados obtenidos del análisis han propiciado una optimización de este recurso informativo en lo que se refiere a tipografía, planos, fotos, vídeos y usabilidad. De este modo, se valoró positivamente el contraste cromático entre la letra y el fondo de la pantalla. El 67% de los participantes ha

interpretado fácilmente los planos proporcionados por la teleguía, sin embargo, el colectivo mayor de 60 años han tenido mayores dificultades. Para ello, se añadirá el nombre a los iconos que resulten confusos, se detallarán los puntos de Atención al Usuario como referencias de ubicación. El análisis de elementos audiovisuales ha permitido corroborar que tanto la visibilidad de las imágenes de la aplicación, en cuanto a tamaño, calidad o nitidez, como su utilidad para situarse en los espacios conforman un soporte eficaz para la orientación de los usuarios. La valoración final del grupo de experimentación fue muy notable y las sugerencias dirigidas a mejorar la posible confusión se ha recogido y aplicado en una nueva versión, disponible ya en el pilotaje del proyecto de señalización.

### Traducción simultánea para los usuarios extranjeros

El Hospital Virgen de las Nieves, en su compromiso de ofrecer un servicio de calidad accesible a todos, brinda la posibilidad de que los usuarios que no hablen español puedan comunicarse vía telefónica y reciban una traducción simultánea.

Esta prestación proporciona un teléfono móvil con dos auriculares para el usuario y para el profesional desde el que se entenderán a partir de la interpretación que hará el personal de la empresa de traducción contratada. Hay hasta 32 idiomas disponibles, de los

cuales el inglés, francés, alemán, árabe y rumano se activan de forma inmediata.

El profesional del hospital que quiera disponer de este servicio deberá ponerse en contacto con el encargado de turno de cada centro quien le facilitará un teléfono de traducción. El profesional deberá firmar la hoja de recepción del aparato y devolverlo una vez finalizado el servicio. En el área de urgencias del Hospital General, el Materno y Traumatología podrán obtener el móvil en la zona de Admisión.

## Avances en el Proyecto Información Señalización

# Una iniciativa que tiene en cuenta la opinión de todos

Este proyecto de envergadura tiene un objetivo claro: facilitar el acceso a los distintos servicios del hospital a los usuarios en general, y en mayor medida a aquellos colectivos con algún tipo de discapacidad o carencia. Vamos a conocer cuáles son las principales opiniones y demandas de estos colectivos que han participado en los grupos de trabajo previos a la implantación de esta iniciativa.

- ¿Cuáles son las principales dificultades que encuentra el colectivo que usted representa en el acceso de los centros públicos?
- ¿Cuáles son las áreas del Hospital Virgen de las Nieves con mayores dificultades para localizar?
- ¿Qué valoración hace del proyecto de Información + Señalización que se está implantando en este centro sanitario?
- Plantee las peticiones o sugerencias de su colectivo para mejorar los aspectos relacionados con el acceso y señalización de este centro

### María Francisca Galera Corpas

#### Voluntaria de Federación de Organizaciones Andaluzas de Mayores (FOAM)

Los mayores de 65 años, en general, padecemos problemas de visión ya que paulatinamente vamos perdiendo esta capacidad, esto junto que tenemos más problemas de atención, y en algunos casos, menos nivel cultural, dificulta que acudamos con facilidad al lugar al que queremos ir. Por todo ello, tenemos que preguntar mucho y quizás es ahí donde vemos que en los centros públicos, el personal no está preparado o que bien por el estrés al que está sometido, no atiende correctamente a los usuarios que demandan una especial atención, como son las personas mayores.

En el campo de la señalización, estamos percibiendo como el Hospital Virgen de las Nieves está arreglando las



principales carencias, por lo que mi colectivo valora muy positivamente este proyecto ya que está subsanando nuestras demandas con carteles con las letras más grandes, con lenguaje más claro, etc. Nuestra sugerencia es que se destine personal más amable y cualificado que, en caso necesario, acompañe al mayor en su recorrido.

### Gloria García Millán

#### Afiliada a la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)

Los principales escollos que el colectivo con discapacidad visual encuentra en los centros públicos es que los carteles indicativos se encuentran colocados muy altos y normalmente en colores muy tenues como blanco o gris claro.

Valoramos muy positivamente el proyecto que el Virgen de las Nieves está llevando a cabo porque algunas zonas como los laboratorios están ubicados de forma muy laberíntica, así, que con los nuevos sistemas de señalización será más fácil localizar los servicios a los que acudimos.



Entre nuestras demandas, solicitamos que se implante ascensores con sonoros y con braille, cartelera con las letras más grandes y con fondos oscuros para que destaquen mejor.

### Martín Ortega Sánchez

#### Presidente de la Federación Provincial de Minusválidos físicos

Las principales dificultades que encontré tras la participación en los grupos del proyecto respecto al colectivo con discapacidad física fueron la complicada localización de servicios específicos como Medicina Nuclear o Urodinamia, el uso excesivo del lenguaje técnico y el directorio del vestíbulo situado a demasiada altura.

Además, los problemas de movilidad por los espacios no afectan solamente a personas en sillas de ruedas, sino también a las que necesitan bastones para caminar. Trasladarse por las largas distancias se convierte en un reto, en ocasiones, casi imposible de superar. Por ello, nos gustaría encontrar a personal de apoyo por los pasillos que ayudaran a este tipo de usuarios.

Otro de los grandes problemas al que nos enfrentamos cuando entramos en las consultas consiste en los inconvenientes que surgen para someterse a las pruebas médicas. El simple movimiento de subirte o bajarte a una cami-



lla supone un gran esfuerzo para alguien discapacitado.

Si los profesionales previnieran la llegada de un paciente en silla de ruedas podrían organizar su trabajo entorno a estas necesidades. Con un poco de antelación se agilizaría la cita y, sobre todo, se ahorraría tiempo para quienes están esperando fuera hasta que llegue su turno.

### M<sup>a</sup> Victoria Enríquez de Luna Rodríguez

#### Directora del centro ocupacional Realidad 2001. Asociación a Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual de Granada (ASPROGRADES)

La mayoría de las personas con discapacidad intelectual no tienen un dominio del lenguaje escrito y mucho menos de los tecnicismos, por lo que tienen dificultades para localizar en los centros públicos el lugar al que quieren acudir. Pero no sólo esto, una de las principales complejidades es la ubicación del centro en cuestión, por lo que siempre deben ir acompañados de un familiar, -perdiendo así autonomía-, ya que se confunden cuando hay muchas puertas y muchos mostradores. En definitiva, se da mucha información pero toda muy junta.

En este sentido, valoramos muy positivamente el proyecto que se está implantando ya que es muy necesario. Lo que hace que este proyecto tenga un 90 por ciento de éxito es que haya contado con personas con discapacidad y por su metodología a través de grupos focales de discusión y simulacros.



Pedimos la implantación de iconos universales así como la transcripción a un lenguaje claro y sencillo, identificar fácilmente con un color los distintos departamentos y a las personas que faciliten información que deben tener una preparación especial para atender a estos grupos de población.

Además, no sólo se debe identificar las áreas internas del hospital, si no que como este grupo tiene problemas de ubicación, es necesario indicar las salidas y los accesos a los medios de transportes públicos. También es necesario salas de espera con ambientes más cálidos y relajantes ya que la mayoría de este colectivo suele tener problemas de conducta.