Q·RA

BRAND MESSAGING HOUSE — SEPTIEMBRE 2026

Arquitectura de mensajes de marca

Sistema rector para la comunicación institucional, pacientes, médicos, centros de servicio y equipo Q·RA.

UNA NUEVA CULTURA DE SALUD • CONOCIMIENTO QUE GENERA CONFIANZA • LO HACEMOS POR·TI

01

Lectura ejecutiva

Una sola estructura para dejar de reinterpretar la marca pieza por pieza.

TERRITORIO

Una nueva cultura de salud

DEFINICIÓN

Q·RA es un sistema de medicina basado en conocimiento

CREENCIA

Todos somos parte

01

Conocimiento

La formación, la experiencia, la especialización y el criterio son el principal generador de valor.

El conocimiento es el punto de partida.

02

Complementariedad

Los especialistas y servicios existen para potenciarse unos a otros dentro de un mismo sistema.

Cada parte fortalece a las demás.

03

Colaboración

El conocimiento aumenta su valor cuando puede conversar, contrastarse y construir criterio con otros conocimientos.

Diferentes especialidades. Un mismo sistema.

04

Continuidad

La experiencia no termina en la consulta: prevención, estudios, tratamiento, rehabilitación y seguimiento forman parte del recorrido.

Si está dentro de Q·RA, forma parte de nuestra responsabilidad.

Regla central. Cada comunicación parte de una audiencia, un objetivo y un mensaje principal. Los claims no compiten entre sí: cumplen funciones distintas.

02

Fundamento

La plataforma se construye desde una definición madre, una creencia compartida y un territorio.

QUÉ SIGNIFICA

- Q·RA no es el edificio, el hospital ni el centro médico: es el sistema que articula esas partes.
- El paciente no está frente al sistema; forma parte de él.
- La salud se comunica desde conocimiento, especialización, colaboración y participación, no desde infraestructura o precio.

IDEA DE PERTENENCIA

- El médico aporta conocimiento.
- Los servicios complementan.
- La administración articula.
- El paciente participa.
- Q·RA conecta.

03

Propósito y promesa

Una razón de existir y una promesa de evolución sostienen toda la comunicación institucional.

PROPÓSITO

Fortalecer la medicina especializada a través del conocimiento, el trabajo colaborativo y una cultura médica orientada a generar confianza en las personas.

Q·RA crea las condiciones para que el conocimiento médico pueda conectarse, complementarse y trabajar de manera colaborativa.

PROMESA

Seguir construyendo el todo.

Q·RA no promete tenerlo todo. Promete seguir construyendo un sistema cada vez más completo.

+ especialistas y subespecialidades

+ servicios y capacidades

+ integración

+ conocimiento

Corrección aplicada. El propósito dice **cultura médica**, no «cultura de salud»: *«No, no, es decir, la cultura médica. Nosotros médicos también»*. «Una nueva cultura de salud» es el territorio público (nivel 1), no el propósito. Son dos capas distintas.

04

Pilares

Cuatro mensajes sostienen la marca. Si un contenido no construye al menos uno, no fortalece el posicionamiento.

01

Conocimiento

La formación, la experiencia, la especialización y el criterio son el principal generador de valor.

El conocimiento es el punto de partida.

02

Complementariedad

Los especialistas y servicios existen para potenciarse unos a otros dentro de un mismo sistema.

Cada parte fortalece a las demás.

03

Colaboración

El conocimiento aumenta su valor cuando puede conversar, contrastarse y construir criterio con otros conocimientos.

Diferentes especialidades. Un mismo sistema.

04

Continuidad

La experiencia no termina en la consulta: prevención, estudios, tratamiento, rehabilitación y seguimiento forman parte del recorrido.

Si está dentro de Q·RA, forma parte de nuestra responsabilidad.

05

Claims

Los conceptos no aparecen todos juntos. Cada uno cumple una función específica.

NIVEL 1

Territorio

Una nueva cultura de salud

Institucional, lanzamiento, posicionamiento, manifiestos y marca corporativa.

NIVEL 2

Valor

Conocimiento que genera confianza

Especialistas, educación, credenciales, servicios, contenido médico y reputación.

NIVEL 3

Emoción

Lo hacemos por·ti

Paciente, experiencia, servicio, campañas e historias de lo que Q·RA ya ha construido.

NIVEL 4

Pertenencia

Todos somos parte

Cultura interna, comunidad, médicos, pacientes Q·RA e integración del sistema.

NIVEL 5

Evolución

La búsqueda del todo

Uso estratégico e institucional. Hacia afuera se traduce en crecer, integrar y seguir construyendo.

06

Audiencias

La plataforma cambia de tono y énfasis según el actor, sin cambiar de esencia.

AUDIENCIA	MENSAJE MADRE	QUÉ DEBE SENTIR	TONO
Pacientes	**No vienes únicamente a consultar a un médico. Entras a un sistema de conocimiento.**	Confianza, claridad, acompañamiento, pertenencia.	*Claro, hun educativo.*
Médicos Q·RA	**Tu conocimiento tiene valor.**	Respeto, reconocimiento, orgullo, pertenencia.	*Profesiona directo, er pares.*
Médicos por integrar	**Tu especialidad puede sumar algo que todavía no tenemos.**	Reconocimiento y posibilidad de construir algo mayor.	*Prestigio, invitación, empodera*
Centros de servicio	**Conocimiento + respeto.**	Exigencia profesional y pertenencia al estándar del sistema.	*Claro, téc profesiona*
Administración y equipo	**Cada rol necesita conocimiento para hacer**	Responsabilidad y sentido de sistema.	*Directo, operativo, consistent*

AUDIENCIA	MENSAJE MADRE	QUÉ DEBE SENTIR	TONO
	funcionar el sistema.		

07

Paciente

Construir pertenencia, no dependencia. El paciente se reconoce como parte del sistema.

MENSAJE MADRE

Eres parte de nuestro sistema.

Ser parte implica acompañamiento, educación, seguimiento, acceso, información, pertenencia y responsabilidad compartida.

MENSAJES QUE SÍ CONSTRUYEN

- Tu salud no depende de una sola parte.
- Q·RA conecta conocimiento, especialistas y servicios para acompañarte dentro de un mismo sistema.
- Conocimiento que genera confianza.
- Una nueva cultura de salud.

Lo hacemos por·ti

Aspiración de marca. Que una persona pueda decir: «Mi médico es de Q·RA», «Me atiendo dentro de Q·RA», «Soy parte de Q·RA». El sistema debe estar por encima de cada infraestructura individual.

08

Médicos y servicios

Reconocer el conocimiento y construir complemento. La comunicación médica parte del valor profesional.

MÉDICOS — «TU CONOCIMIENTO TIENE VALOR»

- Reconocer formación, criterio y especialidad.
- Hablar de pares y complementariedad.
- Invitar desde prestigio, no desde necesidad.
- Mostrar que el sistema respalda y complementa la práctica.

CENTROS DE SERVICIO — «CONOCIMIENTO + RESPETO»

- Deben complementar la práctica médica.
- Operar bajo criterios y protocolos del sistema.
- Demostrar valor profesional, no solo disponibilidad.
- Responder por su parte dentro de la continuidad del paciente.

Principio común. No buscamos acumular partes. Buscamos integrar conocimiento capaz de complementar conocimiento.

09

Voz de marca

Rigor médico sin arrogancia, distancia ni sentimentalismo.

Con conocimiento

pero no con arrogancia.

Explica

sin simplificar hasta perder rigor.

Con seguridad

pero no con absolutismos.

Demuestra

en lugar de autoproclamarse.

Con humanidad

pero no desde el sentimentalismo.

Acompaña

sin infantilizar.

Reconoce al médico

sin convertirlo únicamente en figura publicitaria.

10

Guardrails

La consistencia también se construye definiendo qué formulaciones no representan a Q·RA.

NO DECIR	POR QUÉ	DECIR EN SU LUGAR	FUENTE
«Un sistema médico que trabaja por ti.»	Separa al paciente del sistema.	**«Un sistema médico donde todos somos parte.»**	
«Lo tenemos todo.»	Contradice la búsqueda permanente del todo.	**«Seguimos construyendo el todo.»**	
«Conocimiento integral.»	Plantea un absoluto que no podemos sostener.	**«El conocimiento médico más completo.»**	
«Estamos formándonos.»	Comunica que el sistema todavía no existe o no está consolidado.	**«Un sistema médico creciendo.»**	
«Servicios de la más alta calidad.»	Es genérico: no explica bajo qué criterio pertenecen al sistema.	**«A la altura del conocimiento de nuestros especialistas.»**	
«Q·RA es el centro médico.»	Q·RA es el sistema; el centro médico es una parte.	**«El centro médico de Q·RA.»**	

NO DECIR	POR QUÉ	DECIR EN SU LUGAR	FUENTE
Reducir Q·RA al diagnóstico.	El diagnóstico pertenece al acto médico.	**«El sistema habilita, complementa y acompaña.»**	

Tres de estas formulaciones están hoy vivas en el Contenido-0 y deben rehacerse antes de seguir publicando. Toda pieza pasa por esta lista antes de entrar a producción; si algo no está aquí pero huele a absoluto, se consulta.

11

Activación

Ocho preguntas antes de entrar a producción o aprobación.

01 ¿A quién estamos hablando?

02 ¿Qué queremos que entienda?

03 ¿Qué pilar estamos construyendo: conocimiento, complementariedad, colaboración o continuidad?

04 ¿Qué nivel de mensaje corresponde?

05 ¿Estamos demostrando o solamente declarando?

06 ¿Hace visible el sistema y no únicamente una parte?

07 ¿Construye pertenencia?

08 ¿Evita promesas absolutas?

Criterio de salida: si una pieza solamente dice que Q-RA es bueno, confiable, integral o de alta calidad, todavía necesita trabajo.

12

Resumen

Lo que consulta el equipo antes de crear o aprobar una comunicación.

Esencia	Conocimiento
Definición	Sistema de medicina basado en conocimiento
Territorio	Una nueva cultura de salud
Creencia	Todos somos parte
Valor funcional	Conocimiento que genera confianza
Expresión emocional	Lo hacemos por·ti
Promesa	Seguir construyendo el todo
Pilares	Conocimiento, complementariedad, colaboración y continuidad
Paciente	Eres parte de un sistema, no únicamente receptor de un servicio
Médico	Tu conocimiento tiene valor
Centro de servicio	Tu conocimiento debe complementar y respetar el criterio médico
Resultado	Confianza

13

Lo que falta cerrar

Cuatro definiciones siguen abiertas. Hasta que se cierren, esta plataforma rige en todo salvo en estos cuatro puntos.

Visión POR CORREGIR

No limitarla a «la solución médica». Q·RA acompaña la vida real: bienestar, calidad de vida, seguridad y hasta la decisión de dónde vivir. Falta el BHAG a 30 años y la descripción vívida.

> *«Que sea este compañero de vida que te acompañe en tu vida, pero no en tu vida médica, porque me está acompañando en mi vida real.»*

Misión POR CORREGIR

Debe capturar qué necesita el médico para diagnosticar y tratar, más el acompañamiento integral. Se cuestiona la tercera pata («capacidades médicas»). Falta sumar la misión larga: generar educación y formar especialistas.

> *«¿Qué necesita el médico para hacer el diagnóstico y después el tratamiento? Que al final, todo ese acompañamiento que te quiero dar integralmente.»*

Valores POR VALIDAR

Los cinco valores propuestos necesitan validación con la dirección y con los médicos. Falta explícitamente la propuesta de valor del paciente.

> *«Acuérdate de poner, definir de alguna manera la propuesta de valor del paciente.»*

Segmentación PENDIENTE

Estudio de segmentación de pacientes por género, grupo etario y actitud. Sin él, el tono por audiencia sigue siendo una hipótesis.

> *«Si le hablas al viejo, le hablas de una manera... entonces eso hay que definir por el lenguaje.»*

Q·RA

Conocimiento que genera confianza.

Lo hacemos por·ti.