PLATAFORMA DE MARCA Y SISTEMA VERBAL

Q·RA

Brand Verbal Identity System

El sistema que hace que Q·RA hable, se vea y se sienta igual en todos sus puntos de contacto. Este documento es la fuente única de la verdad: estrategia de marca, posicionamiento, lenguaje y reglas. Todo lo demás — web, posteos, campañas, piezas — cuelga de aquí.

ESTADO	VERSIÓN
En desarrollo	**v2**

01 Qué es Q·RA

DEFINICIÓN CERRADA

Q·RA es un sistema de medicina basado en conocimiento.

EL VALOR CERRADA

El valor de Q·RA es el conocimiento.

ENUNCIADO MACRO GUÍA, NO COPY

Q·RA es un sistema de medicina basado en conocimiento, con especialistas que han acumulado años de formación y práctica y que trabajan de forma coordinada para acompañarte todos los días. Cuenta con centros de servicio —imágenes, laboratorio, recuperación, entre otros— integrados al mismo sistema y al criterio de tu especialista, para encontrar el mejor camino a tu solución. Miles de personas se han integrado a nuestros servicios. Tú puedes ser uno más de este grupo.

ACTOR	QUÉ ES	ROL
Q·RA	Un sistema de medicina basado en conocimiento.	Integra especialistas, centros de servicio y conocimiento.
Especialistas de Q·RA	El médico es conocimiento: en él el conocimiento se expresa en especialidad.	Diagnostican y tratan: el diagnóstico es propiedad del médico. Practican de acuerdo a su conocimiento y le dan valor a través de la gestión con el paciente. Trabajan acompañados por los centros de servicio. Ser parte de Q·RA se sostiene en el trabajo colaborativo.
Especialistas externos	Especialistas externos a Q·RA.	Son de interés por su conocimiento: su especialidad llena los espacios vacíos del sistema. Están fuera y quieren estar adentro, o lo están considerando.
Especialistas externos por decisión	Especialistas que han decidido no formar parte de Q·RA.	Actores externos con los que Q·RA puede relacionarse desde sus principios.
Centros de servicio · internos	Complementos de la práctica médica.	Dan al especialista la mejor herramienta para que dé un mejor diagnóstico, y lo apoyan en tratamiento, seguimiento y recuperación. Responden al criterio del especialista y sostienen el trabajo colaborativo.
Centros de servicio · externos	Centros que pueden complementar la práctica	Potenciales complementos del sistema.

ACTOR	QUÉ ES	ROL
	médica.	
Pacientes	Personas que se integran al sistema.	Son parte del equipo y participan en su proceso médico. Su colaboración los hace parte del sistema.
Paciente mayor	Paciente definido por una etapa de vida, no por género.	Persona a la que Q·RA acompaña para que pueda vivir bien, vivir saludable y tomar decisiones de vida.
Paciente hombre	Paciente cuyo comportamiento frente a la salud se aborda desde su condición de hombre.	Participa directamente en su atención y asume compromiso con su visita médica.
Paciente mujer	Paciente cuyo comportamiento frente a la salud se aborda desde su condición de mujer.	Participa en su proceso de salud sin asumir sola la responsabilidad de la salud de la familia.
Familia	Parte del entorno del paciente.	Acompaña al paciente y forma parte del proceso familiar de cuidado de la salud.
Paciente niño	Paciente definido por su etapa de desarrollo, independientemente de su género.	Vive una experiencia médica adaptada a su edad, incorporando una comunicación lúdica.

ACTOR	QUÉ ES	ROL
Acompañantes	Personas que acompañan al paciente en su proceso.	Acompañan el proceso del paciente como parte del entorno que participa en él.

ACTORES — COMUNICACIÓN

CÓMO SE LE HABLA A CADA UNO

ACTOR	CÓMO ME VOY A COMUNICAR	BASADO EN QUÉ CONCEPTO	QUÉ ESPERO
Q·RA	Lúdico y experto, siempre en plural e incluyente, nada se individualiza.	Conocimiento que genera confianza.	Que esté en constante evo crecimiento.
Especialistas de Q·RA	Personal y de empoderamiento; de tú.	El conocimiento médico como valor.	Conocimiento respeto.
Especialistas externos	De reconocimiento, no de invitación.	El valor del conocimiento y la especialidad.	Su conocimie especialidad, al sistema le f
Especialistas externos por decisión	Exigente, directo y basado en principios.	Conocimiento, respeto y colaboración.	Respeto por e conocimiento disposición al colaborativo.
Centros de servicio · internos	De pertenencia, no de proveedor.	El conocimiento como fundamento de la práctica médica.	Que responda criterio del especialista y al nivel de conocimiento RA.
Centros de servicio · externos	De condiciones y exigencia.	Conocimiento + estándar Q·RA + colaboración.	Que demuest conocimiento capacidad de bajo los criter ·RA.

ACTOR	CÓMO ME VOY A COMUNICAR	BASADO EN QUÉ CONCEPTO	QUÉ ESPERO
Pacientes	De pertenencia y acompañamiento.	Trabajo colaborativo.	Que participe colaboren en proceso.
Paciente mayor	Por grupo etario.	Conocimiento para acompañar las decisiones de salud.	Participación acompañamie sus decisione
Paciente hombre	De corresponsabilidad.	Participación activa.	Que sea parte visita médica delegue.
Paciente mujer	De confianza y desahogo.	Acompañamiento y corresponsabilidad.	Que no sienta debe asumir s responsabilid salud.
Familia	De acompañamiento y colaboración.	Trabajo colaborativo.	Que acompañ sustituir al pa
Paciente niño	Lúdico.	Adaptación a cada etapa de vida.	Que la experi médica sea comprensible adecuada par
Acompañantes	Según rol, género y grupo etario.	Acompañamiento y trabajo colaborativo.	Que acompañ adecuadamer paciente.

02 Cultura y Valores

LA CULTURA APROBADO

Una nueva cultura de la salud.

DE DÓNDE NACE

Q·RA trae una nueva propuesta de valor: propone ordenar la salud alrededor del conocimiento, y hacer medicina como debería hacerse desde el inicio — medicina hecha por y para médicos.

LO QUE PONE EN EL MISMO PLANO

Calidad médica, calidad de seguro y calidad de vida.

CRITERIOS QUE SOSTIENEN LOS VALORES

- El conocimiento es el valor — no la infraestructura, no el precio, no el médico individual
- Respeto profundo a la profesión médica: tiempo, horarios y criterio
- La confianza se construye — no se declara ni se promete
- La búsqueda del todo: integrar no se termina nunca

PROPUESTA DE VALORES

1. El conocimiento como el valor del sistema.
2. Respeto profundo a la profesión médica — al tiempo, a los horarios y al criterio del médico.
3. Transparencia — el paciente merece conocer el fondo: no la parte médica, pero sí saber lo que está pasando con él.
4. La confianza se construye — no se declara ni se promete.
5. Evolución permanente — la medicina se actualiza; el sistema también.
6. La búsqueda del todo — integrar no se termina nunca: si hay especialistas, faltan subespecialistas.

03 Visión y Misión

VISIÓN

Ser el sistema de salud referente en Ecuador por integrar conocimiento, especialización y colaboración, y generar una nueva cultura de la salud que apoye a las personas en su calidad de vida y en sus decisiones de vida.

MISIÓN

Poner el conocimiento al servicio de cada persona en un sistema de salud que busca el todo, donde cada parte complementa a la otra y los especialistas construyen en conjunto un solo diagnóstico.

04 Propósito

ENUNCIADO APROBADO

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

PENDIENTE FALTA

La **propuesta de valor del paciente** no está definida — se pidió incluirla y sale del **estudio de segmentación**, el mismo insumo que alimenta la personificación de los actores en §01

05 Posicionamiento

BRAND PURPOSE

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

1 — Especialistas

Target	El médico especialista o subespecialista que hoy ejerce solo, o dentro de una estructura que lo trata como proveedor.
Frame of Reference	El ejercicio unipersonal y la clínica que contrata médicos. Es la alternativa real del especialista en Ecuador.
Point of Difference	Un sistema de medicina hecho por médicos y para médicos, donde el conocimiento se comparte y el criterio manda.
Reason to Believe	Los médicos fundadores volvieron del primer mundo e invirtieron en el sistema antes de que existiera publicidad. La interconsulta es práctica, no discurso.

STATEMENT

Para el especialista que hoy ejerce sin un sistema que respalde su criterio, Q·RA es el sistema de medicina hecho por médicos y para médicos donde su conocimiento se comparte, porque quienes lo fundaron volvieron e invirtieron en construirlo antes de que existiera publicidad.

2 — Público en general

Target	La comunidad que hoy elige salud por edificio, precio o tecnología, porque nadie le ha mostrado qué hay detrás de una decisión.
Frame of Reference	La comunicación de salud que habla de **forma**: infraestructura, tecnología, precio.
Point of Difference	La marca médica que comunica **fondo**: conocimiento, criterio, equipo y transparencia.
Reason to Believe	El sistema es verificable: interconsulta real, centros de servicio integrados, una ruta médica trazada.

STATEMENT

Para la comunidad a la que nadie le ha mostrado qué hay detrás de una decisión de salud, Q·RA es la marca médica que comunica el fondo, porque hace visible el conocimiento, el criterio y el equipo que sostienen cada decisión.

3 — Pacientes

Target	La persona que enfrenta una decisión de salud y hoy tiene que decidir sola, entre especialistas que no se hablan entre sí.
Frame of Reference	El especialista suelto y la búsqueda por cuenta propia: referidos, Google, recomendaciones.
Point of Difference	Un sistema donde la decisión la construye un equipo que se consulta, y el paciente está acompañado en todo el camino.
Reason to Believe	Especialistas integrados + centros de servicio (imagen, laboratorio, rehabilitación) + el acceso siempre a través del especialista tratante.

STATEMENT

Para quien enfrenta una decisión de salud, Q·RA es el sistema donde la decisión la construye un equipo y no un especialista solo, porque especialistas y centros de servicio trabajan integrados para llegar a un solo diagnóstico en común.

LO QUE QUEDA POR VALIDAR

Los tres **Target** y los tres **Frame of Reference** están propuestos y son los que desbloquean el resto del sistema. Se validan con Dirección. El **Reason to Believe** común a los tres —los médicos que volvieron — es el activo más fuerte y el menos comunicado hoy.

06 Promesa y Narrativa madre

PROMESA INSTITUCIONAL

Completar el sistema. Seguir buscando el todo, para darte el servicio lo más completo posible.

NARRATIVA MADRE

Q·RA es un sistema de medicina basado en conocimiento. Un sistema donde todos somos parte.

Detrás de cada diagnóstico, cada tratamiento y cada recomendación hay años de estudio, actualización permanente, práctica médica y médicos que se consultan entre sí. Aquí el conocimiento no se queda en una sola cabeza: se comparte, se analiza, se convierte en criterio y en acompañamiento.

Por eso no eres un paciente: eres parte del sistema. Lo hacemos por·ti.

ARQUITECTURA VERBAL VIGENTE

NIVEL	FUNCIÓN	MENSAJE
Idea rectora	Define la esencia	**Conocimiento que genera confianza.**
Plataforma	Traduce la promesa	Lo hacemos por ti.
Diferencial	Explica el valor	Un sistema de especialistas y centros de servicio, integrados por el conocimiento.
Evidencia	Demuestra	Especialistas con años de formación y práctica — centros de servicio al mismo nivel de conocimiento — una cultura de la salud
Resultado	Construye percepción	Confianza.

07 Los 6 ejes

EJE	QUÉ GOBIERNA	PIEZAS MADRE
Marca	Esencia y promesa	Conocimiento que genera confianza — Lo hacemos por·ti
Concepto	Los roles del conocimiento como concepto rector	Los 8 verbos del conocimiento: **1** genera — **2** es la diferencia — **3** se expresa — **4** se forma con las partes — **5** se fortalece — **6** no tiene miedo a preguntar — **7** trabaja — **8** sabe escuchar
Diferencial	Por qué Q·RA y no otra	Un sistema de especialistas y centros de servicio, integrados por el conocimiento
Evidencia	Con qué se prueba	Especialistas con años de formación y práctica — centros de servicio al mismo nivel de conocimiento — una cultura de la salud
Audiencias	El sistema filtrado por público	Paciente — médico — aliado — empresa
Editorial / campaña	Cómo baja a contenido	5 pilares editoriales — líneas creativas — copys

08 El eje de concepto — los 8 verbos del conocimiento

VERBO	ENUNCIADO	NIVEL	A QUIÉN	MOMENTO
Genera	El conocimiento genera confianza.	Marca	todos	awareness
Es la diferencia	El conocimiento es la diferencia en el alcance de la medicina.	Posición	mercado + médico	consideración
Se expresa	El conocimiento se expresa en especialidad.	Sistema	paciente	entender Q·RA
Se forma con las partes	El conocimiento se forma con las partes al compartir, consultar y comunicar.	Modelo	médico	entender el sistema
Se fortalece	El conocimiento se fortalece cuando se comparte.	Equipo	médico	relación / interconsulta
No tiene miedo a preguntar	El conocimiento no tiene miedo a preguntar.	Cultura	médico (interno)	cultura
Trabaja	El conocimiento trabaja para ti.	Beneficio	paciente	decisión
Sabe escuchar	El conocimiento sabe escuchar.	Acompañamiento	paciente	acompañamiento

09 Léxico Q·RA

Publicadas en el sitio

- Conocimiento que genera confianza.
- Lo hacemos Por·ti
- Q·RA Conocimiento que genera confianza
- Un sistema médico que crece con cada especialista.

Sugeridas en la reunión (sin aprobar)

- La confianza no se ofrece, se construye.
- Q·RA. Sistema de medicina, medicina por y para médicos, tu compañero de vida.
- Sistema médico basado en el conocimiento que trabaja para ti.
- Medicina integral para acompañarte todos los días.
- Lo importante del especialista es su conocimiento.
- Centros de servicio al mismo nivel de conocimiento, integrados al sistema médico Q·RA.
- Conocimiento Q·RA: el conocimiento se expresa en especialidad.
- El conocimiento es la diferencia en el alcance de la medicina.

Medicina hecha por médicos.

Sistema de especialistas acompañándote.

Un sistema médico que está formándose para ti.

El conocimiento se fortalece cuando se comparte.

El conocimiento se forma con las partes: compartir, consultar, comunicar.

Cada parte del conocimiento es importante; tu especialidad es valorada.

Tu conocimiento es el punto de partida.

El conocimiento que sabe escuchar.

El conocimiento no tiene miedo a preguntar.

El paciente merece conocer el fondo.

El diagnóstico es el camino a la solución.

Medicina hecha por médicos y para beneficio de los médicos.

Estamos haciendo medicina con enfoque médico.

El círculo virtuoso de la confianza es el eje del sistema.

Todo lo que hacemos, lo hacemos por ti

Bloqueadas (no usar sin confirmación)

- Hemos agrupado a los mejores especialistas del Ecuador
- Tú eres el especialista que nos falta
- Chequeo / chequeo preventivo

10 Mensajes por audiencia

AUDIENCIA	MENSAJE CLAVE
Institucional	Q·RA conecta conocimiento, especialistas y centros de servicio para construir una medicina basada en confianza.
Pacientes	En Q·RA encuentras un sistema de especialistas que trabaja de manera conectada para acompañarte con conocimiento, claridad y confianza.
Médicos	Q·RA es una comunidad médica donde el conocimiento se comparte, la colaboración se fortalece y la especialización encuentra nuevas formas de generar impacto.
Aliados	Q·RA integra capacidades médicas, conocimiento especializado y una red de profesionales para construir relaciones institucionales basadas en confianza.
Empresas	Q·RA acompaña a organizaciones comprometidas con el bienestar de las personas mediante conocimiento médico especializado y una red de atención integral.
Nuevos especialistas	En Q·RA, tu conocimiento se conecta con una comunidad que aprende, comparte y crece. Lo hacemos por·ti.

11 Voz y Tono

Voz — invariable

Personalidad: Serena — Experta — Humana — Colaborativa — Responsable — Evolutiva.

Voz: Clara — Médica — Humana — Institucional — Cálida — Precisa — Esperanzadora — Sobria — Confiable.

Q·RA no comunica desde el miedo. Comunica desde el conocimiento. No exagera: explica. No promete resultados absolutos. **Tono: invitacional** — invita al pensamiento, nunca confronta, alarma ni presume.

TONO POR MOMENTO

Captación: invitacional, pedagógica, sin vender.
Diagnóstico / espera de resultado: directa, serena, tranquilizadora.
Error / problema: transparente, responsable, sin defensiva.
Prevención: motivadora, cercana, sin culpa.

12 Prohibiciones

PROHIBIDO	MOTIVO
Absolutos: «los mejores», «lo logramos», «mayor relevancia»	Vanidad médica; finge confianza
Comparativos: «más completo», «atención más integral»	Confrontador; la regla es tono afirmativo
Decir que Q·RA cura	La acción cura; la marca construye el entorno
La palabra «chequeo»	No es un servicio de Q·RA
Marca personal / nombre propio en comunicación institucional	«Se va en contra del equipo»
Comunicar desde infraestructura o tecnología como eje	Es forma, no fondo
Frases motivacionales vacías	Ruido
Número de un especialista publicado	El vínculo es la relación clínica, no el canal
Acceso directo del paciente a la alianza internacional	Pasa siempre por el especialista tratante
«hablan el mismo idioma»	Usar «se rigen por el mismo criterio» (verificable)
Garantizamos resultados — Curamos — Número uno — La única opción — Revolucionario — Milagroso — Sin riesgos — Solución definitiva	Lenguaje a evitar

FILTRO DE ORO

> Cada pieza debe responder **«¿cómo construye esto confianza?»**. Si no lo responde, no sobrevive la revisión con el cliente.

13 Cómo nace una pieza

Una pieza no se inventa: se **despeja** de la arquitectura.

Post = Eje × Audiencia × Momento × Formato

- **Gancho** ← Voice & Tone
- **Enunciado** ← del eje
- **Prueba** ← Evidencia
- **CTA** ← Activation

Ejemplo — Octubre Rosa

Bajo la arquitectura: Eje concepto-paciente — Audiencia mujer 40+ — Momento consideración.

Gancho (voz serena): «Muchas llegamos a la mamografía con la misma duda.»
Enunciado: «Diez minutos. Sin dolor.»
Prueba: «Y tu médica te muestra la imagen en pantalla.»
Cierre: «El conocimiento que sabe escuchar.»

14 Gobernanza

Roles

Directorio Q·RA	Aprobar mensajes estratégicos y temas sensibles
Dirección médica	Validar contenido médico
Comunicación y mercadeo Q·RA	Planificar, producir, publicar y medir
Médicos voceros	Contenidos, entrevistas, artículos
More is More	Dirección estratégica de comunicación — aprueba publicaciones antes de salida

Flujos de aprobación

- **Contenido educativo:** Médico responsable → Comunicación → Validación médica → Publicación
- **Contenido institucional:** Comunicación → Dirección / Comité → Publicación
- **Contenido sensible:** Comunicación → Dirección médica → Directorio → Publicación

15 Pendientes y bloqueos

#	PENDIENTE	ESTADO
1	Target del Positioning Statement — escrito para los tres públicos	RESUELTO
2	Frame of Reference — escrito para los tres públicos	RESUELTO
3	Unificar las 3 taxonomías de pilares (5 editoriales / 4 territorios / 8 verbos)	BLOQUEA MESSAGING HOUSE
4	Valores: seis, con «la búsqueda del todo» — validar con el cliente y los médicos	EN CURSO
5	Visión: falta BHAG + descripción vívida	PENDIENTE
6	Fronting hospitalario (HDLV vs Q·RA)	APLAZADO A ENERO 2027
7	Lista oficial de centros de servicio + «EGS»	PENDIENTE
8	Retirar del sitio «El chequeo preventivo»	PENDIENTE
9	Voice & Tone con tono por momento — escrito	RESUELTO
10	Glosario usa/no-uses + plantillas por canal	PENDIENTE
11	«Especialistas con años de formación y práctica» — el superlativo salió del documento	RESUELTO