

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	Código: PR-13 Edición: 04 Fecha: 17/04/2023 Pág.: 1 de 6
	<b>ACOMPANAMIENTO Y ATENCIÓN DURANTE EL PROCESO DE DEFUNCIÓN</b>	

CONTROL DE LAS MODIFICACIONES				
Edición	Fecha	Modificaciones respecto a la revisión anterior	Vigencia	Fecha prevista valoración
01	05/09/2014	Creación	3 años	
02	30/01/2018	Revisión de Protocolo	3 años	
03	23/11/2021	Modificación de consejos	3 años	
04	17/04/2023	Revisión del protocolo	3 años	

<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado / aprobado:</b>
Consultor Externo	Directora
Firma: Álvaro Fernández	Firma: Laura Pérez
Fecha: 17/04/2023	Fecha: 17/04/2023

<b>COPIA CONTROLADA</b> <input type="checkbox"/> Nº	Asignada a: (puesto de trabajo)	Fecha:	<b>COPIA NO CONTROLADA</b> <input type="checkbox"/>
	Recibida por: (nombre del receptor)	Fecha:	

Este documento es propiedad exclusiva de *La Residencia Fundación Santísima Virgen y San Celedonio*. Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el consentimiento por escrito de la Directora.

## 1. OBJETIVO

Establecer una serie de actuaciones y/o pautas ante la defunción de un residente de manera que el personal de turno no tenga dudas sobre cómo actuar de una manera eficiente.

Cuando se produce el fallecimiento de un residente y se han llevado a cabo las actuaciones al respecto, y después de que haya pasado el tiempo prudencial o que la familia haya necesitado para asumir, sobrellevar y aceptar la situación, habrá que proceder a la entrega de todos los objetos personales del residente, tanto ropa como objetos de valor y otro tipo de bienes como todos aquellos documentos e informes pertinentes.

**Los objetivos del presente protocolo se podría concretar en:**

- Homogeneizar secuencias y procesos a la hora de afrontar la muerte de un residente.
- Llevar a cabo los procedimientos de la forma más eficaz posible.
- Ayudar y apoyar a la familia en el proceso de muerte y duelo.
- Actuar de forma eficaz para preparar el cuerpo de un difunto para el velatorio en el centro y/o para trasladarlo a los servicios funerarios.
- Respetar en todo momento el dolor de la familia, teniendo en cuenta el tiempo de duelo y permitiéndoles el tiempo necesario para la realización de los trámites de entrega de bienes.
- Facilitar el proceso de entrega de bienes del usuario, realizándolo de la forma más eficaz posible.
- Conseguir que los familiares o persona jurídicamente autorizada, hasta tanto se tenga conocimiento del testamento o últimas voluntades del fallecido, se puedan hacer cargo no sólo de los bienes de uso personal, sino de aquellos que puedan constituir un valor dinerario o patrimonial.

**2. POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDO:** A toda persona residente aunque habrá actuaciones comunes a todos los casos y otras particulares según la persona fallezca en el centro o en un centro hospitalario.

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	Código: PR-13 Edición: 04 Fecha: 17/04/2023 Pág.: 2 de 6
	<b>ACOMPañAMIENTO Y ATENCIÓN DURANTE EL PROCESO DE DEFUNCIÓN</b>	

**3. PROFESIONALES IMPLICADOS:** El médico que certificará el fallecimiento, Sacerdote (siempre que sea requerido), DUE de turno, Auxiliar encargado del residente fallecido, recepción, personal de Limpieza (tras el fallecimiento resulta imprescindible la preparación de la habitación). En caso de que el día del fallecimiento no se encuentre en el Centro ni Dirección, ni el Área Social, será la responsable del área asistencial, quien se ocupó de todas las gestiones. El área social arreglara todo lo que tiene que ver con las pertenencias y la documentación necesaria

#### 4. DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN

##### 4.1 Material e instrumental necesario:

**Se encargará la empresa de Servicios Funerarios de preparar el cuerpo del residente fallecido para ser trasladado donde decida la familia y/o persona jurídicamente autorizada.**

**Por parte de la residencia, dispondrá de:**

- Guantes desechables
- Biombo de separación
- Camilla
- Sábana

##### 4.2 Se procederá conforme el siguiente orden:

#### FALLECIMIENTO EN EL CENTRO RESIDENCIAL

- 1) Si el residente se encuentra muy mal durante días y siendo previsible su fallecimiento, el residente que lo solicite y sea su deseo, el Sacerdote del Centro puede administrarle la extremaunción.
- 2) La familia se mantendrá informada en todo momento, por parte del área asistencial (DUE), sobre la situación del residente, quedando registrado en Resiplus.
- 3) Al llegar el momento del fallecimiento y certificación de la muerte, la /DUE de turno, comunicará dicho fallecimiento, a la familia indicando hora del fallecimiento y causa una vez Certificada su muerte, así como, por correo electrónico a todas las áreas.
- 4) La certificación de la muerte de un residente puede hacerse por dos vías:
  - Si se encuentra en ese momento un médico en el centro, él será el encargado de certificar la muerte del residente. De esta manera, extenderá el [Certificado de Defunción](#). (que se encuentran en enfermería)
  - Si en ese momento no se encuentra presente ningún médico, DUE, se encargará de avisar al Centro de Salud / servicio privado (Asisa, etc.) de referencia para que un facultativo certifique la defunción, o si esta fuera del horario laboral al 061 en caso de la SS
- 5) El cuerpo del fallecido no se moverá, ni tocará hasta que su muerte sea certificada por el médico. Solamente se aislará con un biombo y una sábana hasta la llegada del médico.
- 6) La familia ha de sentirse en todo momento apoyada en los duros momentos que supone la muerte de un familiar. Nos pondremos a su disposición para cualquier gestión en la que necesiten nuestro apoyo. El equipo de la Pastoral de la Salud de la residencia, les acompañará durante el tiempo que precise ante el duelo.
- 7) La familia y/o persona jurídica autorizada, se encargaran de las gestiones relativas a los servicios funerarios.

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	Código: PR-13 Edición: 04 Fecha: 17/04/2023 Pág.: 3 de 6
	<b>ACOMPañAMIENTO Y ATENCIÓN DURANTE EL PROCESO DE DEFUNCIÓN</b>	

- 8) En aquellos casos que no se pueda localizar a los familiares o que el residente no tenga a nadie de referencia, ni familia, ni persona jurídicamente autorizada, será el área de Trabajo Social, quien realice los trámites pertinentes para su traslado al tanatorio y servicios funerarios.

En las carpetas del Área Social estarán las pólizas de defunción (si las hubiese) y el lugar donde se le quiere enterrar, por expreso deseo del residente fallecido. Tendrán acceso a dicha documentación, las DUE a través de Resiplus.

- 9) Si el fallecido tuviera compañero de habitación el Auxiliar del Pabellón, así como, el equipo de la Pastoral de la Salud de la residencia, le acompañará durante el tiempo que precise ante el duelo. Según proceda, dependiendo de los profesionales que tengamos en el centro en ese momento.

### PREPARACIÓN DEL FALLECIDO

- 10) Si la familia, en el momento que se ha producido la defunción, está presente en la habitación, se le solicitara que salga de la misma y se le acompañara a la sala de café o tanatorio, mientras se realiza el procedimiento y gestiones pertinentes.
- 11) Una vez certificada la muerte, al fallecido, desde el área asistencial: Auxiliar del Pabellón y DUE de turno, se le trasladará en la camilla y tapado con una sábana, a la cámara del Tanatorio hasta la llegada de los Servicios funerarios. A continuación, si los familiares lo desean se les abrirá el Tanatorio y se les permitirá acceder a la misma para su despedida.

Preparar el cadáver para su traslado:

- Colocarse los guantes.
- Cerrar los ojos del cadáver, si éstos le quedasen abiertos.
- Retirar catéteres, sondas, drenajes, vendas..., en caso que los tuviese.
- Retirar anillos, pendientes u otras joyas (se identifican y entregan al trabajador social).
- Pasar el cuerpo a la camilla y cubrirlo completamente con una sábana.
- Cerrar la puerta de todas las habitaciones e intentar hacer el traslado al Tanatorio de la residencia lo más discretamente posible, hasta la llegada de los servicios funerarios.
- Lavarse las manos.
- Recoger la habitación, limpiar enseres y útiles, recoger y meter en bolsas la ropa de cama y ropa sucia del fallecido.
- Informar a limpieza para que realice la limpieza general de la habitación.

Hay que poner especial atención en las joyas que tenga puestas el residente y la documentación que pueda llevar consigo en el momento del fallecimiento, (se repasará el cuerpo y los bolsillos). Todo se realizará con el mayor respeto y dignidad.

### TRASLADO

- 12) El traslado se hará por las zonas menos transitadas, intentando no alterar la vida normal del centro. Se evitarán las situaciones de prisa excesiva o descontrol por parte del personal, así como las contrarias (lentitud).
- 13) Acompañar al personal de la Funeraria y proporcionarles la fotocopia del [DNI](#) del fallecido y el [Certificado de Defunción](#) rellenado y firmado por el Médico, para acudir al Juzgado correspondiente para su registro.
- 14) Hacer siempre fotocopia del [Certificado de Defunción](#) (para guardarlo en la [Historia Clínica](#)) y si es posible pedir en el Juzgado [Acta de Defunción](#). Normalmente en el Centro se encuentran [Certificados de Defunción](#) y siempre pedir a la funeraria.

### ENTREGA DE BIENES A FAMILIARES

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	Código: PR-13 Edición: 04 Fecha: 17/04/2023 Pág.: 4 de 6
	<b>ACOMPANAMIENTO Y ATENCIÓN DURANTE EL PROCESO DE DEFUNCIÓN</b>	

- 15) Una vez fallecido el residente, el área de trabajo social contactará con los familiares y/o persona jurídica autorizada que el residente designó en el Anexo al contrato [Anexo-2-PR-01 declaración de pertenencias con la que ingresa la persona usuaria](#) para la retirada de enseres personales. Si en el plazo de una semana, los familiares no han recogido las pertenencias del residente fallecido, el área de Trabajo Social, junto con la Auxiliar de su Pabellón recogerán todos los enseres, pertenencias y documentación del residente en una caja de cartón, identificándola con el nombre del residente y la fecha, siendo consignada para que lo guarden en el almacén de lencería del pabellón. Si transcurridos 30 días y notificado a los familiares y/o persona jurídica autorizada, no se han retirado las pertenencias del residente fallecido, la Residencia podrá disponer de los mismos.
- 16) Una vez contrastadas las pertenencias del residente entre personal del centro y los familiares, se firmará el documento de [FO-PR-01-21 Entrega de Bienes a Familiares por ambas partes](#)

### COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

- 17) Tras el fallecimiento del residente y si éste estaba incapacitado o en proceso, por parte del área de Trabajo Social, se comunicará al juzgado correspondiente y a la fiscalía, acompañando al escrito certificado de defunción. Se enviará por correo con acuse de recibo o por fax con confirmación de envío. Así mismo, se comunicará a la seguridad social y otros organismos oportunos para su baja.
- 18) El Área de Trabajo Social guardará toda su documentación y dará de baja en el [Expediente](#), indicando en su [Ficha Personal Resiplus](#) alguna circunstancia de interés así como día del fallecimiento y lugar. Se procederá a registrar el fallecimiento.
- 19) El área de enfermería solicitará a farmacia las facturas pendientes del residente hasta la fecha de su fallecimiento, entregándolas posteriormente a recepción para que las entreguen a los familiares y procedan a su cobro. Si no fuese posible, el cobro por parte de recepción, se entregará al área Administrativa-Financiera para ser deducidas en la liquidación correspondiente.
- 20) El resto de suplidos pendientes al fallecimiento del residente: podología, peluquería, etc; será gestionado por el área de Trabajo Social, si no fuese posible se entregará al área Administrativa-Financiera para ser deducidas en la liquidación correspondiente.

### LIMPIEZA

- 21) La habitación se limpiará y se preparará para otro residente. Si el Tanatorio de la residencia ha sido utilizado, una vez deje de estar ocupado, se procederá a su limpieza.

### FALLECIMIENTO EN HOSPITAL

- 22) Si el residente fallece en el hospital, la comunicación del mismo a la residencia, será por parte del propio hospital o la familia.

El área de Trabajo Social, comunicará mediante correo electrónico dicho fallecimiento, a las diferentes áreas y profesionales, indicando fecha y lugar del fallecimiento.

- 23) La familia y/o persona jurídica autorizada, se encargará de contactar con los servicios funerarios. En aquellos casos que el residente no tenga a nadie de referencia, ni familia, ni persona jurídicamente autorizada, será el área de Trabajo Social, quien realice los trámites pertinentes para su traslado al tanatorio y servicios funerarios.

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	Código: PR-13 Edición: 04 Fecha: 17/04/2023 Pág.: 5 de 6
	<b>ACOMPañAMIENTO Y ATENCIÓN DURANTE EL PROCESO DE DEFUNCIÓN</b>	

24) La residencia estará a disposición de la familia, para el apoyo y ayuda que desde la misma se requiera y pueda prestar.

## 5. PROBLEMAS

25) En el caso de que médico del Centro de Salud se niegue a certificar el fallecimiento y no se encuentre el médico contratado por el Centro, se comunicará la situación al Juzgado de guardia y al médico forense.

26) Las pertenencias serán entregadas al familiar de referencia y/o persona jurídica autorizada. En el caso de que algún familiar o persona, que no fuera el familiar de referencia quisiera retirarlas, tendrá que traer una autorización firmada por el familiar y/o persona de referencia.

27) Si al momento del ingreso el residente no tuviera contratado un seguro de decesos es aconsejable que el Centro tenga establecido un concierto con alguna compañía funeraria.

28) Detallar si el residente no tiene familia ni recursos. Pasos a seguir.

## 6. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES (prevención y solución de posibles problemas)

Este Protocolo intenta favorecer actitudes y actuaciones respetuosas con el dolor de la familia del residente, procurando dedicarles el tiempo necesario. Además, con él se busca la forma más adecuada de aliviar la tensión emocional dejándoles expresar sus sentimientos de tristeza, aflicción, rabia, etc.

- Verificar siempre que un médico ha confirmado la defunción.
- Comprobar si existen disposiciones previas expresas del difunto sobre aspectos mortuorios o de enterramiento (o donación del cuerpo a la ciencia), en cuyo caso también enfermería podría tener acceso a dicho listado.
- Propiciar que el resto de los residentes no se sientan especialmente afectados ante una situación nada agradable para ellos. Si el difunto está en una habitación múltiple, solicitar que el resto de residentes permanezcan fuera de la habitación o mantener aislamiento con biombos o cortinas.
- Garantizar a los familiares o persona jurídica autorizada del residente, la puesta a disposición de todos los bienes y objetos que pertenecían a la persona fallecida, de forma que se eviten reclamaciones o quejas.
- Una vez fallecido el residente, la T.social, llamara a la familia para darle el pésame y fijar un día para la entrega de enseres.

## CONSEJOS

- Intentar quedar lo mejor posible con la familia.
- Ante dudas todo por escrito.
- Importante recibí de lo entregado (Documentación, objetos personales, joyas ...) y que se firme la recepción por su parte.

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN</b>	Código: PR-13 Edición: 04 Fecha: 17/04/2023 Pág.: 6 de 6
	<b>ACOMPANAMIENTO Y ATENCIÓN DURANTE EL PROCESO DE DEFUNCIÓN</b>	

## 7. REGISTROS

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	ARCHIVO	
		RESPONSABLE	TIEMPO
FO-PR-13-01	<a href="#">Entrega de Bienes a Familiares</a>	Trabajador Social	5 años tras baja residente