



UNIVERSITAT  
**RAMON LLULL**  
Càtedra **ETHOS**

# ***Guía de Buenas Prácticas Funerarias durante la Pandemia***

***Cátedra Ethos  
Universitat Ramon Llull  
2020***



## *Índice*

Prólogo	5
1. El tratamiento del cuerpo del difunto	6
2. La relación con las familias	8
3. El ritual funerario	9
4. El acompañamiento en el duelo	10
5. La atención a los grupos vulnerables	11
6. El apoyo a los profesionales	12
7. La gestión de la información	13
8. La relación con las administraciones	14



## Prólogo

La crisis pandémica propiciada por el Covid-19 ha alterado profundamente el mundo y, por consiguiente, también el desarrollo de los servicios funerarios. En pocos meses, han perecido muchos ciudadanos y se han tenido que atender a muchas familias y ofrecer un gran número de servicios funerarios.

En contextos nuevos, es preciso adaptar los códigos éticos y las directrices para ser más eficaces. Por eso, presentamos esta Guía de Buenas Prácticas Funerarias durante la Pandemia. Se inspira en los valores corporativos del grupo Mémora y en el *Código de buenas prácticas de las empresas de los servicios funerarios* (2016), pero se ha adaptado, teniendo en cuenta la crisis sanitaria, económica y social que sufrimos en el presente y que se extenderá en el futuro.

La excelencia de una organización depende de la competencia técnica y ética de los profesionales que colaboran en ella. Estas directrices que se incluyen en esta Guía de Buenas Prácticas son principios que deben regular el ejercicio de los servicios funerarios en contextos de crisis pandémica. Está escrito con la voluntad de mantener y mejorar, si cabe, los niveles de excelencia en prestación de servicios funerarios en un momento tan delicado para las familias.

Las dos fuentes de inspiración principal de esta *Guía de Buenas Prácticas* son el *Code d'Éthique de la Corporation des thanatologues du Québec* (2014) y *COVID-19: Mesures de prévention et de protection pour les entreprises de services funéraires* (2020) del Instituto Nacional de Salud Pública del Québec.

## *1. El tratamiento del cuerpo del difunto*

Artículo 1: El cuerpo del difunto será tratado con cuidado y respeto durante todo el proceso funerario.

Artículo 2: El cuerpo del difunto será conservado en el lugar idóneo mientras no pueda ser enterrado o incinerado.

Artículo 3: En caso de no poder ser ubicado en el lugar que le corresponda dentro del plazo que marca el protocolo, se buscará un ámbito idóneo para su conservación física velando siempre por la discreción y el sentido del pudor.

Artículo 4: La familia tendrá que saber, en todo momento, donde se halla el cuerpo del difunto.

Artículo 5: El cuerpo del difunto será tratado según su voluntad previamente expresada.

Artículo 6: En el caso que no se haya manifestado esta voluntad, corresponderá a los familiares más cercanos tener que decidir el modo de proceder.

Artículo 7: En el caso de no haber familiares, se procederá según la legislación vigente.

Artículo 8: Todos los cuerpos serán tratados con equidad y dignidad independientemente de las razones de su deceso o de sus características.

Artículo 9: Se velará por la intimidad del cuerpo del difunto y se preservará, en todo momento, de la exposición pública.

Artículo 10: El cuerpo del difunto será tratado según las directrices de higiene legales.

Artículo 11: En el caso de haber sido contagiado por el Covid-19 se tomarán las medidas de protección y de seguridad para garantizar los derechos de los profesionales de los servicios funerarios.

Artículo 12: Cuando las medidas sanitarias dictadas por las autoridades sanitarias lo permitan, el cuerpo del difunto -si cabe, sus cenizas- se librarán a la familia para que pueda despedirse y enterrarlo.

## 2. La relación con las familias<sup>1</sup>

Artículo 13: Las familias serán informadas con transparencia y veracidad de todo el proceso funerario, de las opciones que tiene y de los costes desglosados.

Artículo 14: Se proporcionará a las familias un trato ágil y cercano, minimizando el número de trabajadores con quien tengan que hablar y el número de veces que tengan que explicarse.

Artículo 15: Las familias podrán decidir los aspectos del proceso funerario que no hayan sido previamente decididos por el difunto y dentro del marco legal vigente.

Artículo 16: En el caso que el difunto haya manifestado su voluntad, se respetarán sus decisiones dentro del marco de legalidad vigente

Artículo 17: Las familias tienen que poder despedirse de su ser querido respetando las directrices de las autoridades sanitarias.

Artículo 18: Las familias deben ser tratadas con equidad independientemente de sus características y convicciones.

Artículo 19: Se debe tratar a las familias con cuidado y sensibilidad, buscando, en todo momento, la empatía y el consuelo.

Artículo 20: En el caso que las familias no puedan despedirse presencialmente de sus seres queridos, se ofrecerá la posibilidad de una despedida simbólica diferida respetando las medidas de salud pública.

---

<sup>1</sup> En este documento, el término *familia* se utiliza para referirse a los vínculos afectivos más cercanos y relevantes de la persona, no necesariamente biológicos.



### *3. El ritual funerario*

Artículo 21: La atención a la dimensión espiritual de la persona es imprescindible en el proceso funerario.

Artículo 22: Todo difunto tiene derecho a un ritual funerario independientemente de sus características o razones de su deceso.

Artículo 23: El ritual funerario se celebrará según la voluntad previamente manifestada por parte del difunto y en consonancia con sus creencias o sensibilidad espiritual, sea laica o religiosa.

Artículo 24: En el caso que el difunto no haya expresado su voluntad, la familia decidirá el modo de celebrar el ritual funerario considerando siempre las convicciones y creencias del difunto.

Artículo 25: En situaciones de pandemia, la celebración se desarrollará según el marco legislativo vigente y respetando las medidas de seguridad de las autoridades sanitarias.

Artículo 26: El ritual funerario será celebrado, en cualquier caso, de un modo respetuoso y personalizado.

Artículo 27: Se velará para que las personas que no puedan asistir presencialmente en el ritual por razones de seguridad y de higiene puedan participar del evento a través de medios telemáticos.

#### *4. El acompañamiento en el duelo*

Artículo 28: La muerte de un ser amado conlleva un proceso de duelo. Si la muerte ha sido traumática o bien no se ha podido celebrar debidamente su despedida, todavía es más necesario que nunca el acompañamiento emocional para la elaboración de un duelo sereno.

Artículo 29: En contextos de pandemia, se ofrecerá acompañamiento emocional al duelo a las familias que lo soliciten mediante profesionales debidamente preparados y el tiempo que lo requieran.

Artículo 30: Se ofrecerá un acompañamiento en el duelo de un modo personalizado presencial, si las autoridades lo permiten, o bien, en caso contrario, telemáticamente.

Artículo 31: Se ofrecerá a las familias participar en grupos de duelo si lo desean, para poder liberar sus emociones contenidas durante la pandemia y generar procesos de pacificación.

Artículo 32: En el caso de saturación, se formarán a voluntarios para desarrollar esta tarea durante el tiempo que convenga con posterioridad a la pandemia.

Artículo 33: Las medidas de aislamiento para evitar la propagación de la enfermedad contagiosa conllevan que a menudo los familiares desconozcan los detalles de los días anteriores y posteriores al deceso. Esta falta de información puede contribuir a dificultar el proceso de duelo. Por eso, es importante registrar la información de todo el proceso que ha seguido el cuerpo del difunto para facilitarla a la familia si lo requiere.

## *5. La atención a los grupos vulnerables*

Artículo 34: Durante la pandemia, muchas familias en situación de vulnerabilidad económica y social han sufrido la muerte de un ser humano. Por responsabilidad social corporativa, se atenderá a estas familias ofreciendo los servicios funerarios gratuitamente.

Artículo 35: Todo ser humano requiere de un trato justo independientemente de cuál sea su situación de vulnerabilidad.

Artículo 36: La organización informará transparentemente de los servicios funerarios que presta a grupos vulnerables preservando siempre los datos personales para evitar cualquier forma de estigmatización.

## *6. El apoyo a los profesionales*

Artículo 37: La pandemia puede requerir una reorganización del trabajo. A la hora de diseñarla, es preciso adaptarse, en la medida de lo posible, a la nueva realidad de los trabajadores, facilitando el teletrabajo y la flexibilización horaria.

Artículo 38: Los profesionales de los servicios funerarios tienen que disponer de equipos de protección para poder realizar su misión sin ver amenazada su integridad física o su vida.

Artículo 39: Durante la pandemia, los profesionales de los servicios funerarios han sufrido un desgaste físico y emocional como consecuencia de la saturación y de la exigencia de la situación. Deben ser atendidos psicológicamente si lo solicitan por profesionales debidamente preparados para este fin.

Artículo 40: En el caso de falta de profesionales para dar respuesta, se formarán voluntarios para desarrollar esta tarea de un modo presencial si es posible o, en caso contrario, telemáticamente.

## *7. La gestión de la información*

Artículo 41: La información que dispensa la organización a las autoridades sanitarias será puntual, veraz y rigurosa.

Artículo 42: En la información publicada por parte de la organización se preservarán los datos personales del difunto y de las familias en conformidad con el principio de confidencialidad y la Ley de Protección de Datos.

Artículo 43: Constituye un deber informar a las familias de sus derechos y deberes respecto de los servicios funerarios.

## *8. Relación con las administraciones*

Artículo 44: En un contexto de pandemia, la corresponsabilidad y la solidaridad con las administraciones debe incrementarse, si es posible, todavía más.

Artículo 45: Se informará a las administraciones con rigor, transparencia y puntualidad sobre los datos que soliciten preservando siempre la confidencialidad.

Artículo 46: Se ayudará a las administraciones si, por razones de saturación, no pueden desarrollar los servicios que les son propias.

Artículo 47: La relación con las administraciones estará presidida por una voluntad de colaboración más allá de las formaciones políticas que las gobiernen.

Artículo 48: El interés general de la ciudadanía es el principio que regulará, en cualquier caso, las relaciones con las administraciones.