

QUÉ HACER ANTE LA DEFUNCIÓN



ÀLTIMA

Serveis Funeraris Integrals

Toda la información que debe tener en cuenta
ante el fallecimiento de un familiar

ÀLTIMA

Serveis Funeraris Integrals

Depósito Legal: B-26870-2011. Copyright 2011 Serveis Funeraris Integrals
2ª edición: junio de 2014

Qué hacer ante la defunción

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

Introducción	4
1. Cronología del proceso funerario	5
2. El servicio funerario	6
2.1 El fallecimiento y el aviso de defunción	6
2.2 La contratación de los servicios funerarios	7
2.3 Inicio del proceso funerario. Traslado de la persona difunta al tanatorio	9
2.4 El velatorio	10
2.5 El funeral	12
2.6 El entierro	14
2.7 Consejos para la redacción de la esquela	17
2.8 Trámites administrativos	18
2.9 Testamentaría	19
3. Las empresas funerarias	20
4. Los tanatorios	23
5. Cementerios y crematorios. Inhumación o incineración	26
6. Traslados nacionales e internacionales	29
7. El duelo	32
8. Tanatopedia	34

El fallecimiento de un familiar es una circunstancia difícil que nos afecta profundamente. Sin embargo, no deja de tener unos procedimientos que no hay más remedio que atender. Y, a pesar del dolor, hay que decidir todos los aspectos referentes al servicio funerario.

Esta Guía, que recoge la experiencia acumulada durante más de 300 años por el grupo ÁLTIMA Serveis Funeraris Integrals, nace de nuestra vocación de servicio a las familias y con el propósito de ayudarle a anticipar las decisiones relativas a estos aspectos.

Llegado el momento deberá elegir qué funeraria quiere que le preste el servicio. Ésta le deberá tranquilizar y ayudar durante todo el proceso funerario, informándole y asesorándole con transparencia y objetividad sobre éste y sobre la oferta existente. Y le pondrá en contacto con su compañía de seguros en el caso que tenga contratado un seguro de decesos. En suma, le atenderá en todo lo necesario. Asegúrese de elegir correctamente.

Con esta Guía usted podrá afrontar la situación con toda la información que precisa. Y, además, dispondrá de una obra de consulta rápida si le surgen dudas.

Estamos convencidos de que le será muy útil.

1. CRONOLOGÍA DEL PROCESO FUNERARIO



- Fallecimiento.
- Llamada a la empresa funeraria.
- Llamada a la compañía de seguros.
- Obtención firma médica (certificado de defunción).
- Tramitación y contratación del servicio funerario en la empresa funeraria, el domicilio o en el lugar de defunción.
- Aviso de donación de órganos.
- Desplazamiento de la funeraria hasta el lugar de la defunción para recoger el cuerpo del difunto.
- Traslado del difunto al tanatorio y preparación del velatorio y de la ceremonia.
- Acondicionamiento del cuerpo del difunto.
- Velatorio y funeral.
- Traslado al cementerio o crematorio indicado por la familia.
- Cementerios y crematorios. Acto de inhumación o incineración.
- Servicios posteriores como grabación de lápidas, ceremonias para las cenizas o trámites administrativos.

2. EL SERVICIO FUNERARIO

2.1 EL FALLECIMIENTO Y EL AVISO DE DEFUNCIÓN

Lo primero que ha de tener en cuenta es que, **ocurra donde ocurra la defunción**, el proceso funerario es similar y **usted es libre de elegir qué empresa funeraria le prestará el servicio**, entre aquellas que estén autorizadas en el municipio.

Una vez producida la defunción, **si ha sido en el domicilio**, llame al médico de cabecera del difunto para que certifique la defunción. **De ser en hospital o residencia**, allí le proporcionarán el certificado de defunción firmado.

En este momento, usted puede ponerse en contacto con la funeraria para que le asesore y contratar los servicios para agilizar todo el proceso. En caso de necesitarlo **la funeraria también puede proporcionarle un médico para que certifique la defunción**.

▪ **Si tiene seguro**, informe a la empresa funeraria, quien contactará con su compañía de seguros.

Su vinculación a una compañía de seguros **no le obliga a nada** en lo que respecta a la elección de la empresa funeraria. **La mayor parte de las compañías de seguros trabajan con todas las empresas funerarias**.

▪ **Si no tiene seguro** ha de elegir una empresa funeraria, **darle el aviso de defunción y exigir rapidez en la recogida** del cuerpo difunto.

Usted tiene total libertad a la hora de elegir qué empresa funeraria le prestará el servicio.

Puede ponerse totalmente en manos de nuestros asesores.

Tanto si tiene como si no tiene seguro de defunción, en ÁLTIMA le asesoraremos y realizaremos todas las gestiones necesarias para que usted no se tenga que preocupar de nada. Contamos con un grupo de asesores cualificados para desempeñar la tarea que usted nos encomendará.

2.2 LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS

La contratación de un servicio funerario consiste en **tomar todas las decisiones para la realización del servicio**:

1. Inhumación o incineración.
2. Tipos de sepultura, tanto para cuerpos como para cenizas.
3. Selección de los productos y servicios funerarios que deseará incluir en las exequias.
4. Planificación del servicio:

- Hora del funeral.
- Duración del velatorio.
- Lugares en los que desea que se lleve a cabo el servicio: tanatorio, parroquia, cementerio, etc.
- Tipo de ceremonia: religiosa o laica.
- Lecturas y participantes.
- Sacerdote.
- Música, proyección de fotos, recordatorios, etc.
- Flores.



En resumen, con la ayuda de la empresa funeraria usted deberá decidir cómo quiere personalizar el servicio funerario, adaptándolo a sus necesidades.

Puede llevar a cabo la contratación **acudiendo usted** a las oficinas de la empresa funeraria **o solicitando que un asesor funerario se desplace** hasta su domicilio o al hospital.

El catálogo de productos y servicios de una empresa funeraria incluye habitualmente una amplia gama en la que deberá seleccionar lo que usted desee:

- Ataúdes (variedad de calidades y precios).
- Urnas (en el caso de incineración).
- Coches de acompañamiento.
- Servicio de acompañamiento musical.
- Recordatorios.
- Esquelas.
- Otros servicios.



Los asesores de una empresa funeraria **le presentarán todas las opciones existentes y le ayudarán a seleccionar** las que mejor se adapten a sus posibilidades y necesidades.

La familia debe poder tomar las decisiones con toda **tranquilidad y con conocimiento**.

Al finalizar la tramitación, la funeraria y la familia deben **firmar un contrato** que refleja todos los servicios y productos seleccionados con sus respectivos precios. **El contrato garantiza a la familia la prestación** de los servicios definidos con la calidad precisa y en el momento acordado.

Localícenos desde su domicilio u hospital con una única llamada.

En ÁLTIMA ponemos a su disposición el teléfono 902 230 238 durante las 24 horas del día y los 365 días del año. Llámenos y uno de nuestros asesores funerarios se desplazará hasta el lugar de la defunción, ya sea el domicilio, el hospital o la residencia.

Además, encontrará oficinas de ÁLTIMA en los principales hospitales y en nuestros tanatorios.

En ÁLTIMA podrá contratar todos los servicios funerarios y de tanatorio, así como los de cementerio e incineración.

Le ofrecemos una amplia gama de servicios con los que usted puede personalizar el funeral de su familiar difunto. Consúltenos.



Tanatorio Sant Joan Despí

2.3 INICIO DEL PROCESO FUNERARIO. TRASLADO DE LA PERSONA DIFUNTA AL TANATORIO

Una vez contratada, la empresa funeraria ya puede hacerse cargo de la recogida del difunto. Para ello es **imprescindible** disponer del **DNI del difunto** y del **certificado médico de defunción**.

Respecto a la ropa con que se vestirá al difunto, **la familia decidirá cómo desea que vaya vestido**. Lo habitual es hacerlo con un hábito o mortaja que proporciona la empresa funeraria, pero usted puede decidir vestir al difunto con la ropa que usted desee. Si éste es su caso, tenga preparado el vestuario para entregarlo a la funeraria.

Usted debe requerir a la funeraria **la máxima rapidez en la recogida**, especialmente si la defunción ha tenido lugar en el domicilio.

Documentación necesaria:

- DNI del difunto.
- DNI de la persona que realice la contratación del servicio funerario.
- Certificado de defunción.
- Título de la sepultura en caso de que se disponga.
- Póliza de seguro de decesos, en caso de que se disponga.



Los casos judiciales:

En el caso de que la defunción se produzca en la vía pública o sea debida a una muerte con violencia, entra en un proceso judicial y entonces **el juez o el forense deben ser los encargados de autorizar el levantamiento del cadáver**. En cualquier caso, el cuerpo del difunto será trasladado a un depósito judicial a la espera de la autopsia o de la decisión del juez.

En estos casos, **la familia es quien decide con qué empresa funeraria** continuar el proceso, **pero siempre debe esperar la decisión del juez**.

La empresa funeraria seleccionada recogerá al difunto en el depósito judicial y llevará a cabo los servicios contratados por la familia, **de manera similar a un proceso funerario normal**.

En ÁLTIMA nos ocupamos de todo.

Acudiremos con rapidez tras la recepción de su llamada y desde ese momento nos ocuparemos de todo para que usted no tenga que preocuparse por nada.

2.4 EL VELATORIO

Durante el velatorio en un tanatorio, la familia **dispondrá de una sala** donde recibirá a todos sus allegados con la máxima comodidad.

Asimismo, **todas las instalaciones del tanatorio** como son la cafetería, la floristería o los espacios comunes estarán a su disposición.

El personal del tanatorio le atenderá en todo lo que usted necesite.

Una vez más, **es usted quien elige** si el velatorio tiene lugar en el **domicilio** del difunto o en un **tanatorio**. En este último caso, a la hora de elegir el tanatorio al que acudirá, vele por la comodidad e intimidad de su familia. No todos los tanatorios son iguales.

Usted elige también el **horario** durante el que quiere disponer **de la sala velatorio** y cuándo desea dejarla. Puede ocurrir que no haya salas inmediatamente disponibles o incluso que la propia familia desee retrasar el velatorio por motivos particulares (porque se quiera esperar a la llegada de un familiar, por ejemplo). Tenga en cuenta que en estos casos **algunos tanatorios cobran por el depósito** del cuerpo en sus instalaciones y por el tiempo de estancia en sala velatorio. Otros, sin embargo, fijan únicamente un importe global que no varía aunque el velatorio dure más de lo inicialmente previsto.

Antes de tomar la decisión de elegir empresa funeraria y tanatorio, tenga en cuenta sus necesidades y las de sus familiares.



Tanatorio Barcelona Ronda de Dalt



Tanatorio Barcelona Ronda de Dalt

Respondemos, sea cual sea su decisión.

Si elige realizar el velatorio en un domicilio o fuera de un tanatorio, en **ÁLTIMA** disponemos de todos los recursos necesarios para organizarlo donde usted desee.

Si decide velar a su familiar difunto en un tanatorio, disponemos de tanatorios en distintas poblaciones de las provincias de Barcelona, Tarragona y Girona. Se trata de instalaciones muy modernas diseñadas de acuerdo con unos parámetros arquitectónicos al servicio de las necesidades de las familias.



Tanatorio Vilanova i la Geltrú

2.5 EL FUNERAL

La familia podrá elegir qué tipo de ceremonia desea celebrar: religiosa o laica; el tipo de lecturas, las personas que participarán, la música que acompañará el acto, la manera de despedir el duelo, escoger al sacerdote que oficiará la ceremonia religiosa, etc.

Durante la ceremonia se entregarán a los asistentes **los recordatorios** elegidos por la familia.

En resumen, la familia decidirá cómo ha de ser la ceremonia de despedida y homenaje al familiar difunto.

Como la ceremonia funeraria puede ser religiosa o laica, todos los tanatorios tienen habilitados **espacios multiconfesionales**. Además, la celebración **se puede llevar a cabo en un templo ajeno** al tanatorio si usted lo desea.

Usted tiene libertad para elegir cuándo y dónde se han de celebrar las honras fúnebres de su familiar.



Tanatorio Barcelona Ronda de Dalt



Tanatorio Sitges

Cualquier preferencia es bienvenida.

En ÁLTIMA respetamos todas las creencias religiosas así como cualquier opción laica. Es por esto que todas nuestras salas de ceremonias y oratorios son espacios multiconfesionales.

Pondremos a su disposición, si usted así lo requiere, un sacerdote que oficiará la ceremonia religiosa o un oficiante laico que desempeñará la función de dirigir el acto de despedida. Previamente a la ceremonia se reunirán con usted y usted decidirá finalmente cómo quiere que se desarrolle la ceremonia.

Además usted podrá personalizarla contratando la música para el recuerdo o la proyección de imágenes de su ser querido.

En ÁLTIMA usted tiene total libertad para elegir el tipo de celebración de las honras fúnebres de su familiar difunto y, por supuesto, nos adaptamos a ellas.

2.6 EL ENTIERRO

Al finalizar la ceremonia y una vez despedido el duelo, **la familia se traslada al cementerio** que haya elegido. Para ello, la funeraria organiza una **comitiva de coches** precedida por el coche fúnebre.

Al llegar al cementerio, **el personal de la funeraria asistirá a la familia en la realización de los trámites** necesarios y colaborará con el personal del cementerio en la organización de la inhumación.

En los casos en los que la familia disponga ya de sepultura, la funeraria se habrá ya encargado de comunicárselo al cementerio, de manera que se habrá podido acondicionar la sepultura previamente a la inhumación.

La definición de los trámites y de la organización del entierro se lleva a cabo durante la tramitación de todo el servicio funerario. (Ver apartado 2.1 de esta Guía.)

La familia puede **elegir** si quiere **enterrar o incinerar** el cuerpo del difunto. Cada vez son más las familias que eligen la opción de la incineración. En este caso, una vez completado el proceso de cremación, algunas empresas funerarias le ofrecerán llevarle a su domicilio la urna con las cenizas. También existe la posibilidad de enterrarlas en un cementerio.

Hay diversos tipos de sepultura para cada opción.

Si la familia decide enterrar dispondrá de:

- Panteones.
- Tumbas.
- Nichos.

Nota: la misma funeraria le puede realizar la gestión de lápidas.



Panteones en C.C. Parc Roques Blanques



Tumbas en C.C. Parc Roques Blanques



Nichos en C.C. Parc Roques Blanques



Columbario de tierra en C.C. Parc Roques Blanques



Columbario de pared en C.C. Parc Roques Blanques

Si la familia decide incinerar existen espacios específicamente diseñados para enterrar las cenizas, individuales o familiares:

- Columbarios de pared o de tierra en los cementerios.
- Espacios para esparcir cenizas.
- Lugares para enterrar urnas biodegradables.

En algunos cementerios la familia podrá depositar las cenizas durante un tiempo (no suele ser más de un año), mientras deciden qué hacer con ellas.

Muchas familias deciden después de la incineración **enterrar la urna en plena naturaleza** o arrojar las cenizas al mar. Esta práctica, cada vez más habitual, entraña **riesgos para el medio ambiente**. El problema no son solo las cenizas en sí mismas sino las urnas, muchas de las cuales no son biodegradables, lo cual provoca una acumulación de residuos en estos parajes. Si usted elige la opción de la incineración, solicite una urna biodegradable si va a deshacerse de ella.

Otras soluciones para las cenizas:

- La tecnología permite hacer diamantes con las cenizas de un ser difunto o con un mechón de pelo.



Jardín del Reposo en C.C. Parc Roques Blanques



Árbol Familiar en C.C. Parc Roques Blanques

Todas las opciones posibles, algunas exclusivas, de entierro e incineración.

En ÁLTIMA gestionaremos todos los servicios de cementerio y/o de incineración de su familiar difunto.

Somos los responsables de la gestión administrativa, operativa y del mantenimiento del Cementiri Comarcal Parc Roques Blanques situado en pleno parque natural de Collserola, y de 15 cementerios más en toda Catalunya.

Además, sea cual sea el cementerio donde quiera llevar a cabo el entierro de su familiar difunto, ya sea en Catalunya o en cualquier lugar de España, nosotros nos encargaremos de todo para que usted no tenga que preocuparse de nada.

Si su elección es la incineración le ofreceremos las últimas modalidades en productos y servicios:

- Disponemos de hasta 5 complejos crematorios en Catalunya y le entregaremos en el domicilio familiar la urna con las cenizas del difunto una vez concluido el proceso de incineración en nuestras instalaciones si ha contratado el servicio completo.
- Usted podrá elegir entre una amplia gama de modelos de urnas, que incluye las biodegradables.
- En el Cementiri Comarcal Parc Roques Blanques encontrará las últimas modalidades de sepulturas para cenizas:
 - Columbarios de tierra, rodeados de césped.
 - Bosque de la Calma: entierro de una urna biodegradable junto a un árbol recién plantado.
 - Árboles Familiares: entierro de varias urnas biodegradables con las cenizas de personas difuntas de la misma familia junto a un árbol.
 - Jardín / Fuente del Reposo: espacio preparado para esparcir cenizas o disolverlas en una fuente de forma controlada y respetuosa con el medio ambiente.

2.7 CONSEJOS PARA LA REDACCIÓN DE LA ESQUELA

Contenidos que conviene destacar:

- Signo religioso (cruz u otro) encabezando la esquila.
- Nombre y apellidos del difunto.
- También se suele añadir con relación al difunto su profesión, título académico, distinciones u otras menciones y/o si es viudo/a, acompañado del nombre y apellidos de su esposo/a o pareja fallecida.

Texto de la esquila:

- Suele iniciarse con: "Falleció..." o "Ha muerto en...", lugar (ciudad), fecha del fallecimiento y edad del difunto.
- Expresiones de orden religioso. A modo de ejemplo: "Cristianamente..." "Habiendo recibido los Santos Sacramentos...", "(EPD) En paz descanse...".
- Circunstancias de la muerte: enfermedad, accidente u otros.
- Agradecimientos a familiares y amigos por el apoyo y el afecto mostrado.
- Solicitudes para que sea recordado o de oraciones por su alma.
- Relación de familiares del difunto, ordenados por su proximidad y edad: nombre de la esposa/o o pareja del fallecido; nombre de los hijos/as y sus parejas; nombres de los hermanos/as y cuñados, los nietos y sobrinos; personas próximas a la familia.
- Fecha, hora y lugar del funeral y/o del entierro.

Usted puede contratar la esquila de su difunto en uno o varios periódicos, a través de su empresa funeraria.

Los precios de las esquelas varían en función del tamaño y del periódico.



Le ayudamos a redactar y a publicar la esquila.

En ÁLTIMA le ayudaremos a redactar y a publicar la esquila de su familiar difunto si es su deseo. Nuestros asesores le darán ideas y le mostrarán ejemplos para su redacción y se encargarán de la contratación de la esquila en el periódico que usted elija.

2.8 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Posteriormente a la defunción, la familia deberá llevar a cabo algunas gestiones administrativas imprescindibles para poder solucionar trámites relacionados con la persona fallecida y la familia.

Algunas de estas gestiones las lleva a cabo la empresa funeraria de manera corriente:

- La obtención de la partida literal de defunción, que le será entregada al cabo de unos días del fallecimiento y le resultará imprescindible para otros trámites administrativos.
- La obtención de la correspondiente licencia del Registro Civil para dar sepultura al difunto. Para ello se deberá presentar **el certificado médico de defunción** (firmado por el doctor) **y el cuestionario para la declaración de la salud** (firmado por el representante de la familia).

Otras gestiones como las mencionadas a continuación las deberá llevar a cabo la familia o bien contratar el servicio de gestión administrativa ofrecido por la funeraria:

- El cobro del seguro de vida, si es el caso.
- La tramitación del cobro de la pensión de la Seguridad Social.
- La cancelación de cuentas bancarias.
- La declaración de renta del difunto, cuando corresponda.
- Temas testamentarios.
- Otros.

Usted deberá consultar con la empresa funeraria si dispone del servicio.



Es muy importante tener en cuenta que cualquier empresa funeraria está facultada para realizar estos trámites administrativos ante el Registro Civil.

Podemos liberarle de todos los trámites.

En ÁLTIMA le ofreceremos el servicio de gestión administrativa de todos los trámites necesarios que hay que realizar a raíz de la defunción.

2.9 TESTAMENTARÍA

Los trámites testamentarios forman parte de las actividades importantes que deberá llevar a cabo la familia después de la defunción.

Se trata de trámites con muchas implicaciones legales y fiscales, por lo cual recomendamos que se lleven a cabo de la mano de consejeros perfectamente conocedores de dichos temas.



***Las asesorías administrativas que colaboran con las funerarias
pueden prestar ayuda para
la resolución de muchas de estas cuestiones.***

3. LAS EMPRESAS FUNERARIAS



¿Qué hace una empresa funeraria?

Una funeraria es una empresa de servicio público. Además de ofrecer los servicios estrictamente necesarios, **dispone de múltiples alternativas para adecuarse a los deseos de las familias.**

La funeraria le ayudará a diseñar el funeral de su familiar difunto teniendo en cuenta en todo momento su voluntad y respetando el difícil proceso que ésta vive.

En el momento de contactar con la **empresa funeraria** que le prestará el servicio, asegúrese de que ésta está **legalmente establecida**, que es una funeraria que cumple con la **autorización del municipio** para desempeñar su función y que cuenta con la **experiencia y las instalaciones necesarias** para desempeñarla.

Si en su municipio hay más de una empresa funeraria, infórmese, compare y decida.

Personas formadas que saben ayudar.

Nuestra filosofía de servicio está basada en el compromiso con las familias, para que éstas puedan vivir el momento de despedir a su familiar difunto con la seguridad de que todo está en buenas manos.

ÁLTIMA está compuesta por un equipo humano de más de 300 profesionales cualificados para atenderle a usted en un momento tan difícil, y formados para ayudar psicológicamente a las personas más próximas al difunto.

Atendemos a las familias en más de cien poblaciones catalanas.

En ÁLTIMA atendemos a las familias de 126 poblaciones de las comarcas del Barcelonès (Barcelona y L'Hospitalet de Llobregat), Baix Llobregat, Garraf, Penedès, Bages, Alt Empordà y Ripollès.

La beneficencia.

Las empresas funerarias están obligadas a prestar sus servicios de manera gratuita a las familias que carecen de los recursos mínimos para poder contratarlos. Para que esto sea posible es necesario que un Asistente Social entregue dos certificados a la familia: uno afectará al servicio funerario y el otro al propio de cementerio.

Nadie sin atender.

En estos casos, en ÁLTIMA prestamos los servicios de beneficencia que se nos solicitan y también cedemos gratuitamente a estas familias el oratorio donde realizar la ceremonia fúnebre.

¿Qué diferencias hay entre unas empresas funerarias y otras?

Todas las empresas funerarias le ofrecerán productos y servicios muy similares. Las diferencias llegan en el momento de la defunción, cuando le están prestando el servicio.

Para valorarlas, tenga en cuenta:

- Si solicitó información previamente y no le llegó.
- Si al llamar por teléfono recibió un trato amable y atento.
- Si al llamar para avisar de una defunción, la funeraria se presentó con rapidez en el lugar del fallecimiento.
- Si le dejaron elegir tanatorio y los horarios de entrada en la sala y de la ceremonia.
- Si le ofrecen servicios una vez ha finalizado el proceso funerario.

Lo que usted debe exigir:

- Rapidez en la recogida del difunto.
- Libertad para escoger productos y servicios.
- Asesoramiento para escoger los horarios de entrada en sala o de la ceremonia funeral.
- Que respete sus deseos.

En definitiva, usted tiene que sentirse dueño de las decisiones que se toman.



Tanatorio Barcelona Ronda de Dalt

A su lado de principio a fin.

En ÁLTIMA ofrecemos servicios que facilitan al máximo todos los trámites: gestionamos íntegramente el proceso, desde el principio (aviso de defunción) hasta el final (más allá del entierro o la incineración).

Nuestros clientes nos ayudan a mejorar.

La alta valoración en las encuestas de satisfacción de nuestros clientes nos avala.

Todos nuestros tanatorios disponen de buzón de sugerencias y todo el personal, incluido los gerentes de cada centro, están a su disposición para atender cualquier petición que usted solicite.

4. LOS TANATORIOS



El tanatorio es la mejor solución para las familias para llevar a cabo el servicio funerario.

El **tanatorio** es un edificio abierto al público que **ha sido diseñado para acoger todo lo relacionado con el proceso funerario**. Así, además de contar con salas para el velatorio del difunto, algunos tanatorios disponen de uno o más oratorios. Las salas velatorio varían en número, capacidad, confort, intimidad o luminosidad, según se trate de uno u otro tanatorio.

No hay ninguna obligación de acudir a un tanatorio a velar a un difunto, pero **es una solución cómoda para las familias**. El velatorio se puede realizar en el domicilio del difunto. No así en un espacio público no habilitado para ello; en este caso se precisa una autorización del Departamento de Salud de la Generalitat.

¿Qué se debe tener en cuenta al elegir un tanatorio?

Lo primero que hay que tener claro es que no por su apariencia un tanatorio resulta más caro que otro. Las empresas funerarias diseñan sus tanatorios con la intención de prestar el mejor de los servicios a las familias.

Su ubicación: tenga en cuenta si el tanatorio ofrece facilidad de acceso desde cualquier punto de la ciudad (usted recibirá visitas de amigos y familiares que se desplazan desde distintos orígenes), tanto en transporte privado como público.

Los horarios: varían entre los distintos tanatorios, principalmente por lo que respecta al cierre de la instalación, que puede tener lugar entre las 20:30 y las 22:00 horas. Recuerde que el motivo por el que un tanatorio cierre por la noche es para que la familia pueda descansar.

El número de salas que tiene: un amplio número le garantizará la disponibilidad de las mismas ante una posible saturación del número de servicios y hará más fácil que el velatorio tenga lugar en una sala de su agrado.

Las condiciones de las salas: la intimidad de la familia debe quedar garantizada; la amplitud, luminosidad y comodidad son muy importantes, ya que en el tanatorio las horas pasan muy lentamente. Hay salas que disponen de lavabo en el interior de las mismas.

Hay dos modelos de salas: el denominado "catalán", en el que el féretro se instala en un túmulo o urna de cristal hasta la que usted puede acceder, y el "castellano", en el que el féretro queda instalado en una habitación contigua a la sala separada por una cristalera.

La amplitud de los espacios, la luminosidad natural y los espacios ajardinados disponibles: en el momento del funeral se puede concentrar en el tanatorio un número muy elevado de personas. Es importante disponer de espacios amplios y luminosos para poder atender a todo el mundo con la máxima comodidad.

¿Qué otros servicios le ofrece?

Entre los más habituales están las plazas de aparcamiento gratuitas para los familiares más allegados; plazas de aparcamiento suficientes para los asistentes al velatorio y a la ceremonia; floristería, cafetería, restaurante y servicio de catering.



Tanatorio-Crematorio L'Hospitalet Gran Vía

Más intimidad y comodidad para las familias.

El objetivo de ÁLTIMA es acercar el servicio de tanatorios a todos los habitantes de las zonas en las que presta servicio. Para ello seguimos una política constante de construcción de nuevos centros en muchas de las poblaciones cubiertas, ofreciendo en ellas el mejor servicio funerario posible.

Todos ellos aportan soluciones arquitectónicas y de diseño inéditas hasta hoy, cuyo objetivo es mejorar el servicio y la atención a las familias facilitándoles movilidad, intimidad, y ofreciéndoles mayor comodidad.

Conviene anticipar las decisiones.

Solo un porcentaje muy bajo de defunciones se produce inesperadamente. En la mayoría de los casos, la defunción se produce tras una más o menos larga estancia en un hospital o residencia. Cuando se trata de personas mayores, la propia naturaleza va anunciando el final.

Saber de antemano a qué se deberá enfrentar la familia es importante. En el aspecto emocional, en ningún caso resulta fácil afrontar el proceso funerario.

La toma anticipada de decisiones ayuda a preparar el velatorio, a recordar y llorar al ser querido sin otra preocupación añadida. Asimismo, también le ayudará a planificar temas como la donación de órganos y tejidos.



Tanatorio Barcelona Ronda de Dalt

Es posible contratar el servicio funerario con anticipación.

En ÁLTIMA usted puede dejar totalmente contratado su servicio funerario o el de cualquier otra persona cercana con la anticipación que desee, a través de nuestro servicio MI VOLUNTAD.

También podemos encargarnos de los trámites para la donación de órganos.

En ÁLTIMA mantenemos acuerdos de colaboración con diferentes instituciones para la donación de órganos y nos encargamos de realizar todas las gestiones para que usted pueda llevar a cabo esta donación.

5. CEMENTERIOS Y CREMATORIOS. INHUMACIÓN O INCINERACIÓN

¿Enterrar o incinerar?

Esta pregunta muchas veces se responde **conociendo los deseos de la persona difunta**. En otros casos la decisión depende de si la familia tiene o no tiene un **título de sepultura en propiedad**. En cualquier caso, es aconsejable **tener previamente resuelto todo lo relacionado con la sepultura**.

El título de la sepultura.

Conviene **tener al día la titularidad** de la sepultura familiar. No hacerlo puede retrasar el proceso, ya que los trámites dependen de los ayuntamientos. Muchas veces la sepultura está a nombre de una persona ya difunta. Es preceptivo que pasen 2 años desde el último entierro antes de poder enterrar nuevamente a un difunto en una sepultura de un único departamento, ya sea nicho o tumba (excepto en las tumbas o en los panteones de más de un departamento). La funeraria se encargará de realizar las gestiones necesarias, previa autorización de la familia, para la preparación de la sepultura.

Momento de la compra.

Se recomienda **anticipar la compra de la sepultura**, ya que supone tomar las decisiones con mayor tranquilidad y no realizarlas en un momento tan difícil como es el del fallecimiento de un ser querido.

Actualmente no se pueden comprar sepulturas a perpetuidad, sino que son concesiones de hasta 99 años, variando según sea la ordenanza municipal del respectivo municipio.



Documentación a aportar según los distintos trámites a realizar en un cementerio:

Hacer un cambio de titularidad:

- Título de la sepultura.
- Libro de familia del titular.
- Testamento (si se dispone) y últimas voluntades.
- Certificado de defunción.
- Recibo del último pago de mantenimiento.
- Renuncias de los herederos y DNI.
- Fotocopia de DNI de la persona que será la titular.

Hacer un traslado de nicho a nicho:

- Autorización del titular de la sepultura de origen para la exhumación de restos y apertura de la sepultura.
- Autorización del titular de la sepultura de destino para inhumar los restos y preparar el nicho.
- Título de las sepulturas, de origen y de destino.
- DNI de los titulares.
- Último recibo de mantenimiento pagado.

Hacer un traslado fuera del cementerio:

- Autorización del titular de la sepultura para la exhumación de restos.
- Certificado de defunción literal.
- Título de la sepultura.
- Autorización de sanidad.

Hacer una incineración de restos:

- Autorización del titular de la sepultura para la exhumación de restos y apertura de la sepultura.
- 2 certificados literales de defunción.
- 2 declaraciones juradas del titular de la sepultura autorizando la incineración de restos.
- Certificado de sanidad para hacer el traslado.
- Título de la sepultura.
- Certificado emitido por el gestor del cementerio conforme se puede abrir el nicho y la última fecha de inhumación.

Hacer duplicado de título:

- DNI de la persona titular.

Cementerios municipales o parroquiales.

Los cementerios son responsabilidad de los ayuntamientos o de las parroquias. Una persona residente en un municipio tiene derecho a ser enterrada en ese municipio.

Sin embargo, el crecimiento urbanístico y de la población ha generado un doble inconveniente: por un lado, **hay cementerios cerrados que no admiten ya más sepulturas** (solo las que ya estuvieran en posesión de un título); y por otro, a consecuencia del crecimiento urbanístico de las ciudades, los cementerios, que solían estar situados en las afueras de las poblaciones, han quedado confinados en el centro, lo que impide que puedan crecer en extensión.

Para solucionar estos problemas se han creado cementerios comarcales (o sea, que dan servicio a varios municipios).



Cementiri Comarcal Parc Roques Blanques

Confíenos la gestión directa de su sepultura.

El grupo ÁLTIMA dispone de una división de cementerios formada por profesionales especializados en su diseño, gestión y mantenimiento.

Si usted lo precisa, le asesoraremos acerca de cualquier trámite relacionado con la titularidad de su sepultura e incluso podemos encargarnos de él.

En ÁLTIMA gestionamos directamente el Cementiri Comarcal Parc Roques Blanques, un espacio único y emblemático situado en plena naturaleza, dentro del Parque Natural de Collserola, entre el Papiol y Sant Cugat, un buen ejemplo de la calidad de nuestros servicios y de nuestras instalaciones.

6. TRASLADOS NACIONALES E INTERNACIONALES



Los traslados nacionales:

Las familias pueden trasladar a sus familiares difuntos donde ellas deseen y su empresa funeraria le facilitará todas las opciones posibles. Cuando alguien fallece en una localidad y su familia desea que sus restos descansen en otra, caben dos posibilidades:

1. Si se ha optado por la incineración, la urna con las cenizas puede trasladarse sin necesidad de hacer ningún trámite, pero siempre que el traslado se realice dentro del territorio nacional. Aunque, dicho esto, también es importante que si el traslado se efectúa en avión, habrá que notificar y justificar la tenencia de la urna ante los responsables del control de pasajeros, por motivos de seguridad.

2. Ahora bien, para trasladar un féretro, dependiendo de la distancia kilométrica que deba recorrerse pueden ser necesarios algunos servicios adicionales. Por ejemplo, no es necesario embalsamar el cuerpo, siempre y cuando el traslado se realice durante las 48 horas siguientes al momento del fallecimiento. Si, por el contrario, ese traslado se realiza en avión, el embalsamamiento es obligatorio.

La empresa funeraria se ocupará de informarle y de organizar todos los trámites referentes a los traslados, así como de contactar con la empresa funeraria o el cementerio del lugar de destino.

Traslados internacionales:

¿Qué es una “repatriación”?

“Repatriar” es trasladar a su país de origen el cuerpo de una persona que ha fallecido fuera de él. Las repatriaciones se llevan a cabo a petición de la familia, el consulado o la compañía de seguros (generalmente internacional). Los traslados internacionales se realizan mayoritariamente por avión. Cuando el país de destino se encuentra cerca del país de origen (casos de Francia y Portugal), el traslado también se realiza por carretera.

¿Cómo se solicita una repatriación?

Un proceso funerario con repatriación se desarrolla de forma similar al de un proceso funerario local.

Si se encontrara en la necesidad de solicitar la repatriación de un familiar, **usted debe recurrir a la funeraria autorizada de su localidad.**

Además de la funeraria, en las repatriaciones es necesaria la intervención de una gestoría especializada en tramitación internacional. **Es la funeraria quien contacta y trata con esta gestoría.**

¿Qué datos y documentación son necesarios en una repatriación?

En una repatriación se requiere mucha documentación.

Para desarrollar el proceso debe aportarse:

- La solicitud de la familia.
- El pasaporte original del difunto.
- Cinco certificados médicos de defunción.
- Cinco certificados literales de defunción.
- La licencia original de inhumación.
- El acta de embalsamamiento.
- La carta consular.
- La documentación emitida por Sanidad.

La documentación será aportada en parte por la familia y en parte por la empresa funeraria, que la irá desarrollando dentro del proceso funerario.

En lo que a datos se refiere, la empresa funeraria deberá conocer:

- Los datos de filiación correctos para poder completar el cuestionario del
- Registro Civil con precisión.
- El aeropuerto de destino de los restos.
- El cementerio de destino.
- La persona o empresa funeraria de destino que va a hacerse cargo del difunto.

Duración y coste extra de un proceso de repatriación.

En una repatriación la funeraria necesita generalmente cuatro días para realizar sus trámites. Por lo que respecta a las gestiones de la gestoría, suelen requerir otros tres días. En procesos normales hablaríamos de una semana de duración aproximadamente.

Respecto al coste, hay que tener en cuenta que en la repatriación habrá que satisfacer el “flete” o coste del traslado del cuerpo en avión.

En muchos casos la persona difunta está asegurada, con lo cual el coste extra puede quedar cubierto por el seguro. Cuando hay escasez de recursos, el consulado del país de destino contribuye a sufragar el coste del traslado o “flete”.

¿En qué varía el proceso cuando la familia opta por la incineración?

Usted puede optar por hacerse cargo de los restos de su familiar en la localidad donde ha fallecido, incinerarlos allí y volver a su país con las cenizas.

Para poder declarar las cenizas en las aduanas durante este traslado necesitará que la funeraria que se haya ocupado del proceso funerario de su familiar le facilite:

- El certificado literal de defunción.
- El certificado de incineración.
- Todos los trámites propios de la repatriación.

ÁLTIMA se encarga de todo para que usted no tenga que preocuparse de nada.

Si usted tuviera la necesidad de repatriar los restos de un familiar difunto, recurriendo a ÁLTIMA no tendría que preocuparse de nada porque nosotros nos encargaríamos de todo.

Lo único que debería hacer al contactar con nosotros sería indicarnos el cementerio de destino del difunto. Y si tuviera en su poder el pasaporte de esta persona, tendría que entregárnoslo.

Simplemente esto nos basta para iniciar el proceso.

7. EL DUELO



Es un proceso personal, psicológico y emocional que tienen que afrontar las personas frente a la pérdida de una persona querida. Es un momento difícil, de sufrimiento, pero es un proceso muy humano y, por tanto, normal. No todas las personas lo experimentan de igual forma ni expresan el dolor de la misma manera, no hay una manera mejor que la otra, hay quien llora y grita, quien se queda en silencio; hay quien busca compañía y quien prefiere estar solo.

El duelo no es ninguna enfermedad, es un proceso de adaptación frente a las pérdidas. Las reacciones de los afectados dependen de cómo se haya producido esta pérdida (repentina, trágica), de la calidad de su relación con el difunto, de la personalidad de quien la sufre y de sus recursos para afrontar la situación, del momento de la vida en el que se encuentra la persona afectada, así como de sus experiencias anteriores.

Reacciones con las que nos podemos encontrar los primeros días:

"Esto no es verdad, no me está pasando...", "Le veo por todas partes, como si todavía estuviera, le busco...", "Debería haber...", "¿Tengo que llorar?", "No tengo ganas de hacer nada...", "¿Cuánto durará esto, no se acabará nunca..."

¿Qué podemos hacer cuándo acompañamos a familiares o amigos en duelo?

- Hay pocas normas o reglas para ayudar a otros en estos momentos; simplemente estar al lado de quien nos necesita, siendo nosotros mismos.
- Más que hablar, hay que abrir las puertas a la comunicación, escuchar. Las personas que han sufrido una pérdida necesitan más sentirse escuchadas que escuchar palabras de consuelo.
- Evitar formulismos como "tienes que ser fuerte" o "hay que seguir adelante".
- No hay que decir muchas cosas, a veces un "lo siento" es suficiente, nuestra simple presencia es la mejor ayuda.
- Tenemos que facilitar la expresión de los sentimientos; cuando la persona llora o exterioriza sus emociones, es suficiente con que continuemos a su lado, simplemente acompañándola y sin interrumpirla.
- Es necesario que seamos cálidos, compasivos, cercanos, ofreciendo el contacto físico adecuado, sin ser invasivos y dejando también espacios de soledad.

Durante los próximos días o semanas:

- Llamarla por teléfono, pasar a visitarla sin agobiarla, charlar un rato con ella puede reconfortar a la persona que está pasando el duelo.
- Demostrar interés por su estado de ánimo ("¿Cómo estás hoy?", "¿Cómo te va?" "Hoy he pensado en ti",...).
- Ofrecernos a ayudar en vez de esperar a que nos pida ayuda, en tareas del hogar, la compra, gestiones o preguntar si necesita cualquier otra ayuda.
- No presionar a la persona en duelo para que deje de sentir lo que siente; hay que ser paciente con ella.

Lo que hay que intentar evitar:

- Decirle lo que debe hacer para superar el duelo, o cómo debe comportarse.
- Dirigirse a la persona en duelo pidiéndole que nos llame si necesita cualquier cosa; es mejor tomar la iniciativa.
- Desaparecer y esperar a que la persona en duelo se encuentre mejor.
- Sugerir que el tiempo cura las heridas, el proceso de duelo es más activo que la pasividad que comporta la frase.
- Decir frases como "Sé cómo te sientes".

Sabremos si estamos frente a un duelo complicado:

- Si tras 3 o 4 meses la persona en duelo tiene pensamientos intrusivos, obsesiones intensas sobre el difunto, con una actitud de búsqueda constante, de incredulidad por lo que ha pasado.
- Si se cierra excesivamente, con una soledad exagerada.
- Si en el día a día no va retomando pequeños objetivos y exterioriza fuertes sentimientos de desesperanza sobre el futuro.
- Si se encuentra como anestesiada emocionalmente, distanciada de su entorno, derrotista.
- Si tiene sentimientos de vacío, ideas persistentes de morir.
- Si demuestra intensa ansiedad, irritabilidad y amargura, y padece dolencias físicas persistentes.
- En estos casos lo más conveniente es buscar ayuda profesional.

Le ayudamos a superar el duelo.

En **ÁLTIMA** le ofrecemos asesoramiento psicológico a través de la asociación **AVES**, que tiene como finalidad ayudar en el proceso del duelo para facilitar la necesidad de afrontarlo y encontrar los recursos para seguir adelante. Y con **Serveis Integrals de Psicologia** (SIPS), un colectivo de profesionales especializados en asistencia psicológica en incidentes críticos y psicología de emergencia.

8. TANATOPEDIA



Entre en www.altima-sfi.com y descubre la enciclopedia virtual sobre el mundo funerario y la defunción.

Informativa e interesante:

- Resolver dudas y encontrar ayuda sobre qué hacer ante la defunción.
- Encontrar información sobre los servicios funerarios que puede llegar a contratar a una funeraria.
- Conocer ritos, prácticas, usos y costumbres funerarios según religiones o pensamientos.
- Descubrir obras de arte, literarias, musicales o arquitectónicas.
- Aprender sobre la historia, la cultura, las costumbres y curiosidades.



tanatopedia.net
LA ENCICLOPEDIA VIRTUAL FUNERARIA

TANATORIOS:

Barcelona: Ronda de Dalt

L'Hospitalet:

L'Hospitalet Gran Via

Baix Llobregat:

Sant Boi
Castelldefels-Gavà-Viladecans
El Prat
Sant Just
Sant Joan Despí
Sant Vicenç dels Horts
Corbera
Pallejà
Vallirana

Penedès: Vilafranca, L'Arboç, Lavern

Garraf: Vilanova i la Geltrú, Sitges

Alt Empordà: Figueres

Ripollès: Ripoll

Bages Funerària Fontanova:

Manresa
Sant Joan de Vilatorrada
Abadal-Súria
Navarces
Cardona
Santpedor

TANATORIOS EN CONSTRUCCIÓN:

L'Hospitalet:

L'Hospitalet Ronda

Baix Llobregat: Viladecans

Bages Funerària Fontanova:

Sant Vicenç de Castellet

CEMENTERIOS:

Barcelona:

Comarcal Parc Roques Blanques

CREMATORIOS:

Barcelona: Comarcal Parc Roques
Blanques

L'Hospitalet:

L'Hospitalet Gran Via

Garraf: Sitges

Alt Empordà: Figueres

Ripollès: Ripoll

CREMATORIOS EN CONSTRUCCIÓN:

Baix Llobregat: Viladecans

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

Barcelona:

Hospital de Sant Pau
Hospital Vall d'Hebron
Hospital Clínic

L'Hospitalet: Ciutat Justícia

Baix Llobregat:

Esplugues
Hospital Sant Joan Despí

El Garraf:

Cubelles

ÁLTIMA Serveis Funeraris Integrals es el grupo catalán líder en la gestión de servicios funerarios que gestiona 27 tanatorios, 5 crematorios y 16 cementerios en Catalunya. Los servicios ofrecidos por ÁLTIMA están pensados y diseñados para facilitar al máximo todo el proceso funerario a las familias: servicio funerario, velatorio, crematorio y cementerio.

902 230 238 (24 h.)

www.altima-sfi.com

ÁLTIMA

Serveis Funeraris Integrals
www.altima-sfi.com