

1

3766-SERVEIS FUNERARIS

Fitxa informació

616

SERVEIS FUNERARIS

Els serveis funeraris són aquelles activitats i serveis que es presten des del moment en què es produeix la mort d'una persona fins al moment de la seva inhumació o cremació.

Els serveis funeraris tenen la condició de serveis essencials d'interès general i es presten d'acord amb els principis d'universalitat, d'accessibilitat, de continuïtat i de respecte dels drets de les persones usuàries.

Els prestadors de serveis funeraris habilitats a dur a terme llurs activitats en el municipi de Barcelona no poden denegar el servei a les persones difuntes, el domicili mortuori de les quals sigui en el mateix terme municipal.

ACTIVITATS DELS SERVEIS FUNERARIS

- Informar i assessorar sobre el servei.
- Subministrar fèretres, que han de tenir les característiques que corresponguin segons el servei del qual es tracti.
- Realitzar les pràctiques higièniques sobre el cadàver, la col·locació en el fèretre i el seu transport des del lloc de la defunció al domicili mortuori fins al lloc de destinació final, mitjançant un vehicle de transport funerari.
- Fer la gestió dels tràmits administratius preceptius per a tot el procés, fins a l'enterrament o la incineració; en particular, l'obtenció de la llicència d'inhumació o cremació, de conformitat amb la normativa aplicable, i la inscripció de la defunció en el Registre Civil.
- Realitzar les pràctiques sanitàries en el cadàver.
- Prestar el servei de tanatori en condicions físiques adequades per a la vetlla.
- Fer pràctiques de tanatopràxia i embalsament, quan així ho disposi la legislació vigent.
- Traslladar el cadàvers dins de Catalunya, Espanya i a l'estranger, amb la tramitació de permisos de sanitat que marca la normativa vigent.

CONDICIÓ DE PERSONA USUÀRIA

Són usuàries les persones físiques que utilitzen els serveis funeraris en relació amb la defunció d'una persona.

La condició de persona usuària neix des del moment en què és lliurat el certificat de defunció i es contracta qualsevol dels serveis funeraris

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

- a) Rebre els serveis en condicions de respecte a la intimitat, a la dignitat, a les conviccions religioses, filosòfiques o culturals i al dolor de les persones afectades.
- b) Accedir al servei en condicions bàsiques d'igualtat, de manera que la manca de recursos econòmics no pugui constituir -ne un impediment.
- c) Elegir lliurement l'empresa funerària, sens que aquest dret pugui veure's limitat o condicionat pel fet que la persona usuària tingui subscrit un contracte d'assegurança.
- d) Rebre l'assessorament imprescindible per a garantir el procés correcte fins a la inhumació o la incineració del cadàver. Aquest assessorament, en tot cas també ha d'incloure la informació sobre els tràmits legals a seguir i sobre els requisits i les pràctiques sanitàries exigibles segons la normativa de policia sanitària mortuòria.
- e) Accedir a un catàleg de les prestacions que es poden contractar amb les entitats prestadores dels serveis funeraris, amb la indicació detallada de les característiques d'aquestes prestacions dels serveis bàsics, dels requisits dels serveis de prestació gratuïta o bonificada, dels preus de cadascun dels serveis i productes, dels tràmits que es poden efectuar davant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor o d'altres òrgans o entitats competents en matèria de consum i dels preus aplicables.
- f) Ésser consultats sobre el procés d'elaboració de les normes d'ordenació de l'activitat, i participar-hi.
- g) Tenir la garantia que aquests serveis es mantenen en les condicions sanitàries que requereixen.
- h) Tenir la garantia de la continuïtat de les prestacions.
- i) Tenir un servei d'atenció telefònica a l'usuari disponible permanentment, així com tenir a la seva disposició fulls oficials de reclamació i suggeriments.
- j) Presentar reclamacions amb motiu de la prestació defectuosa dels serveis.
- k) Accedir a una guia d'informació que es facilitarà tant en els hospitals com en els centres residencials, en especial, els de la gent gran.
- l) Tenir accés a un espai per a celebrar una cerimònia o acte d'acomiadament.
- m) Els altres drets definits per la resta de normatives que siguin aplicables i els reconeguts per les Ordenances i Reglaments municipals.

PRINCIPI D'UNIVERSALITAT EN L'ACCÉS ALS SERVEIS FUNERARIS

La Llei de serveis funeraris conté un reconeixement genèric respecte dels serveis funeraris que s'han de prestar de forma gratuïta o bonificada a les persones que ho requereixin per manca de mitjans econòmics propis.

El Decret de la Comissió de Govern, de 15.11.2018, pel qual es regulen les obligacions derivades del principi d'universalitat en l'accés als serveis funeraris busca objectivar els requisits d'accés a les referides prestacions gratuïtes o bonificades i el contingut del dret corresponent. L'objectivació d'aquests requisits, d'altra banda, materialitza la satisfacció del principi d'universalitat en l'accés als serveis funeraris, de tal manera que la manca de recursos econòmics no comporti la impossibilitat d'accedir a la prestació dels mateixos per part de les empreses prestadores.

Els principals objectius de l'esmentada disposició són:

- fixar els criteris d'accessibilitat als serveis funeraris gratuïts i bonificats,
- determinar quins serveis estan inclosos tant en la modalitat gratuïta com la bonificada,
- determinar quines són les empreses obligades a la prestació dels serveis funeraris de caràcter gratuït i bonificat i,
- establir la forma de distribució de costos entre les empreses, atès que tant la Llei de serveis funeraris com l'Ordenança municipal reconeixen a les persones usuàries una llibertat d'opció que impedeix la assumpció universal per una única companyia amb rescabament a càrrec de les altres.

DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Les persones usuàries tenen el deure d'utilitzar els serveis funeraris de conformitat amb l'Ordenança de serveis funeraris i acomplir les obligacions de caràcter formal i material establertes en les altres normes que siguin d'aplicació.

Actualitzada en data 15 de gener de 2019

NORMATIVA

- Ordenança de serveis funeraris de Barcelona.
<https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca/ordenances-municipals-0>
- Ordenança de Cementiris de l'Ajuntament de Barcelona.
<https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca/ordenances-municipals-0>
- Llei 2/1997, de 3 d'abril, sobre Serveis Funeraris.
- Decret de la Comissió de Govern, de 15.11.2018, pel qual es regulen les obligacions derivades del principi d'universalitat en l'accés als serveis funeraris.
<http://hdl.handle.net/11703/111680>