

# **PROTOCOL BONES PRÀCTIQUES DE INFORMACIÓ SOBRE SERVEIS FUNERARIS ALS HOSPITALS, CLÍNQUES, CENTRES SOCIOSANITARIS, SERVEIS SANITARIS QUE ATENEN A DOMICILI EN CASOS DE DEFUNCIÓ**

## **PREÀMBUL**

El motiu pel qual s'elabora el present protocol de bones pràctiques és establir de quina informació han de disposar les persones (familiars en la majoria de casos) que s'han d'encarregar de la gestió dels serveis funeraris d'un difunt, així com el procediment pel qual s'ha d'assegurar que disposen d'aquesta informació. Concretament, es vol establir com s'informa sobre aquesta matèria als centres sanitaris on es produeixen defuncions (hospitals, clíniques, centres sociosanitaris) i per part del personal que assisteix defuncions al domicili.

Disposar d'aquesta informació és d'especial importància si es té en compte les circumstàncies en que es troben les persones que contracten els serveis funeraris. És doncs necessari estar especialment atent per tal d'evitar que es vulnerin els drets de les persones que són usuàries d'aquests serveis (entenent per usuaris aquells que contracten els serveis funeraris).

Convé tenir present que els mencionats centres són el lloc on les persones usuàries passen de les mans dels professionals sanitaris o assistencials a les mans de les empreses funeràries. Cal garantir que aquest pas els usuaris i usuàries el facin disposant de tota la informació necessària i en un entorn que s'adapti a les circumstàncies per les que estan passant. L'estat emocional de les persones properes al difunt les pot col·locar en una situació d'especial vulnerabilitat front a les decisions que cal prendre. La precipitació i la manca d'informació en aquestes circumstàncies podria derivar en una contractació dels serveis funeraris no ajustada a les necessitats i voluntats dels usuaris i usuàries.

A través del present protocol de bones pràctiques es vol dotar als centres d'una eina que eviti possibles conductes, pròpies o alienes, que no respectin els drets de les persones que es fan càrrec dels serveis funeraris del difunt. En especial, com s'ha dit, es busca garantir que la contractació dels serveis funeraris es fa amb tota la informació necessària.

## **BONES PRÀCTIQUES**

### **Primer.- Objecte**

El present Protocol té per objecte garantir una informació adequada, neutral, eficient, immediata i completa a les persones que han de contractar els serveis funeraris d'un difunt que hagi traspasat a un centre sanitari ubicat a Barcelona i adherit al present protocol (en endavant, Centres Adherits).

### **Segon.- Principis d'actuació dels Centres Adherits**

Els Centres Adherits han d'actuar en subjecció als principis de neutralitat, veracitat, seguretat, protecció de les persones usuàries, sensibilitat envers la pèrdua i el principi d'informació plena.

### **Tercer.- Persones usuàries destinatàries**

Són destinatàries de les bones pràctiques contingudes en el present Protocol les persones que es facin càrrec de la contractació dels serveis funeraris per al difunt, amb independència del seu grau de parentiu, relació que els unís o altres vincles civils entre ells. Allò que contempla aquest Protocol és d'aplicació des de la defunció i fins el moment en què la prestació dels serveis funeraris hagi estat plenament assumida per una o diverses empreses funeràries i el difunt traslladat fora de les instal·lacions del Centre Adherit.

### **Quart.- Centres i professionals subjectes**

Es troben subjectes a les prescripcions del present Protocol els Centres Adherits, així com els professionals que presten els seus serveis en els Centres Adherits. A aquest efecte, els Centres Adherits han de realitzar o facilitar la formació i realitzar les accions necessàries per tal que el personal, propi i aliè que presta els seus serveis en els referits Centres Adherits, ho faci d'acord amb les previsions del present Protocol.

### **Cinquè.- Actuacions després de la defunció**

Un cop produït l'èxitus i certificat aquest pel personal mèdic, s'ha de procurar proporcionar a familiars i persones properes un entorn d'intimitat, recolzament i confort, facilitant-los l'accés a les instal·lacions previstes a aquests efectes i als serveis i personal que hi hagin a disposició per aquestes circumstàncies.

Tan bon punt l'estat emocional de les persones properes a la persona difunta ho permeti, se'ls ha de sol·licitar el document d'identitat del difunt i facilitar un rebut conforme aquest document es troba en possessió del personal del Centre Adherit. Així mateix, s'ha d'informar a les referides persones que se'ls tornarà el document d'identitat un cop finalitzats els tràmits corresponents per part del Centre Adherit.

El Centre Adherit i el seu personal han de tenir especial cura a l'hora d'emplenar la documentació que legalment els correspon, i en especial el certificat mèdic de defunció.

Un cop les persones properes s'han pogut acomiadar del difunt, es realitzaran les següents actuacions:

- i) S'ha d'entregar al familiar o persona que hagi de gestionar la contractació dels serveis funeraris el certificat mèdic de defunció i el DNI del difunt. S'ha d'informar a dita persona que cal entregar el certificat original a l'empresa de serveis funeraris que contracti i que aquest document serveix per obtenir el certificat literal de defunció del Registre civil i posterior llicència d'inhumació/cremació.
- ii) S'ha d'entregar al familiar o persona que hagi de gestionar la contractació dels serveis funeraris el full informatiu de serveis funeraris a què es refereix el present Protocol i se li ha d'oferir la possibilitat d'accedir per majors informacions al punt informatiu previst en el present Protocol.
- iii) S'ha d'entregar al familiar o persona que hagi de gestionar la contractació dels serveis funeraris el full d'autorització per lliurar el difunt a l'empresa de serveis funeraris que s'esculli lliurement. Aquest full pot ser un formulari, però sempre ha de ser omplert per la persona usuària dels serveis funeraris. En cap cas l'ha d'omplir el personal del centre.

- iv) Davant la defunció d'una persona, la família té l'opció de realitzar la vetlla en el seu domicili. Amb l'autorització de la família, els serveis funeraris realitzaran el trasllat de l'hospital a les seves dependències, on el cos del difunt serà condicionat sanitàriament i enfermat adequadament. Posteriorment es traslladarà al domicili.

En cas de difunt judicial, s'ha d'informar a les persones usuàries que la necròpsia és obligatòria i l'ha de realitzar un metge forense. En aquest cas s'ha d'informar també que cal l'autorització judicial per dur a terme la inhumació o cremació.

### **Sisè.- Full informatiu de serveis funeraris**

Els Centres Adherits han de disposar d'un full informatiu de serveis funeraris (en endavant, el Full informatiu) que facilitarà a les persones que s'hagin de fer càrrec de la contractació dels serveis funeraris del difunt o a terceres persones que el sol·licitin. El Centres Adherits poden comptar amb dues versions del Full informatiu: una pròpia i una facilitada per l'Ajuntament de Barcelona, i poden posar a disposició ambdues versions.

El Full informatiu ha de contenir les dades de contacte de les empreses funeràries que operen al municipi de Barcelona. A més, s'ha d'indicar que els serveis funeraris constitueixen serveis de caràcter liberalitzat i que els usuaris gaudeixen de llibertat d'elecció de l'empresa funerària per a la contractació dels diferents tipus de serveis.

A més, s'ha d'indicar el lloc web i telèfon de l'Ajuntament de Barcelona en què es pot trobar més informació sobre els serveis funeraris (incloses les tarifes dels operadors funeraris per a l'any en curs).

El Full informatiu de serveis funeraris ha d'incloure una relació dels serveis funeraris de prestació obligatòria i aquells altres serveis opcionals o complementaris, juntament amb una relació de la resta d'obligacions documentals i informatives de les empreses funeràries i una referència a la prohibició de vincular o condicionar la prestació dels serveis obligatoris a la contractació de serveis opcionals o complementaris.

El mes de gener de cada any l'Ajuntament de Barcelona facilitarà als centres adherits al present protocol l'actualització de la informació mínima que ha de contenir aquest full informatiu. Concretament, dades de contacte de les empreses, preus del paquet bàsic, criteris i procediment d'accés a serveis gratuïts i bonificats i d'altres informacions que es consideri oportunes.

El full informatiu ha de contenir els requisits i forma de tramitar el reconeixement del dret a gratuïtat o bonificació del servei funerari, incloent l'enllaç al web de l'Ajuntament on consti l'explicació i els punts físics de tràmit.

S'adjunta al present Protocol el Full informatiu vigent de l'Ajuntament de Barcelona, que pot ser distribuït com a tal i/o ser utilitzat de model per un full informatiu propi i adaptat del Centre Adherit.

### **Setè.- Informació dels serveis funeraris i punt informatiu**

La informació que els Centres Adherits han de facilitar a les persones properes al difunt es pot oferir en diferents espais físics habilitats per donar la informació adequada en un entorn de confort i de intimitat. Aquests espais han d'estar ubicats en algun espai dins dels centres adherits, poden ser les mateixes unitats d'atenció a la ciutadania o d'admissió de pacients o altres espais existents que es considerin adequats o bé espais especialment habilitats per complir amb la funció de punts d'informació de serveis funeraris.

La informació no la poden lliurar persones vinculades a empreses funeràries, asseguradores de decés, gestories o qualsevol altra empresa privada vinculada al sector funerari. Ha de ser personal del centre i cal vetllar perquè estiguin degudament formades i actualitzades. Els punts informatius no poden disposar d'informació comercial o promocional dels serveis funeraris i no s'hi poden realitzar contractacions de serveis funeraris. Únicament s'hi pot facilitar la informació de contacte amb les empreses funeràries. Els punts d'informació han de disposar dels preus que cada empresa funerària ofereix pels serveis funeraris de prestació obligatòria.

En el punt informatiu també s'ha d'atendre els casos en que existeixi una assegurança de decés i s'ha d'informar, entre altres, dels següents extrems: la possibilitat de triar lliurement l'empresa funerària, la llibertat d'elecció dels productes i serveis a contractar, la no obligatorietat d'esgotar el capital assegurat i l'obligació de l'empresa asseguradora de retornar el capital assegurat sobrant.

El personal del punt informatiu sempre ha d'informar, tot i que no li sigui requerit, de l'existència dels serveis gratuïts i serveis bonificats per a persones sense recursos, i dels requisits per accedir-hi.

En tot cas la informació que es faciliti ha de ser neutral, precisa i veraç, i adequar-se a les necessitats expressades per la persona usuària.

### **Vuitè.- Oficines privatives d'operadors funeraris**

Els centres adherits poden llogar oficines per a què les empreses funeràries puguin atendre a les persones usuàries que ho desitgin. Aquests espais han d'estar diferenciats d'aquells altres que els Centres Adherits considerin com a punt informatiu. A tal efecte, aquestes oficines hauran d'acomplir amb els següents requisits:

- i) La derivació cap aquestes oficines per part del personal dels Centres Adherits no es pot efectuar en cap cas sense haver facilitat abans als usuaris el Full informatiu descrit a l'apartat cinquè d'aquest protocol i sense que hagin tingut la possibilitat d'accedir al punt informatiu descrit al punt sisè anterior.
- ii) Els logotips o qualsevol altre signe distintiu, així com la informació promocional o comercial de les empreses funeràries únicament pot ubicar-se dins les oficines privatives assignades a les referides empreses.
- iii) Els Centres Adherits han de vetllar perquè l'assignació d'un o diversos locals per a ús privatiu de les empreses funeràries no impliqui l'exclusió d'altres empreses funeràries que vulguin operar al recinte del Centre Adherit.
- iv) Les empreses funeràries no poden realitzar activitat comercial fora de l'espai que el centre adherit els habiliti a tal efecte.

## **Novè.- Altres accions informatives**

Els Centres Adherits poden realitzar qualsevol acció informativa encaminada a garantir el dret de les persones usuàries i les persones properes al difunt a rebre informació neutral, precisa i veraç i per entendre el procés de contractació de serveis funeraris.

## **Desè.- Conductes a evitar**

Els Centres Adherits promouran els mecanismes pertinents per tal d'evitar que cap entitat titular de la gestió dels Centres Adherits, així com cap membre del Consell d'Administració, Direcció, directius, staff, treballadors propis i aliens, sigui quin sigui el seu règim de contractació, incorrin en la vulneració dels drets dels usuaris o la vulneració dels principis indicats al punt Segon i, especialment, el de neutralitat, amb conductes com per exemple, acceptar alguna contraprestació, present o futura, per sí o per a un tercer, a canvi de recomanar una empresa funerària sobre una altra.

Els procediments i protocols interns dels Centres Adherits han de garantir la neutralitat de la institució i del seu personal, introduint mesures per evitar accions contràries a les previsions del present protocol i corregir-les.

## **Onzè.- Reclamacions**

Els Centres Adherits han de facilitar a les persones usuàries, familiars i persones properes al difunt, mecanismes de reclamació, suggeriment, queixa o incidència en relació als serveis prestats pel personal propi i aliè, del punt informatiu de serveis funeraris, de la unitats o serveis encarregats de facilitar la informació o en relació a les actuacions de les empreses funeràries mentre es trobin en l'àmbit del Centre Adherit.

## **Dotzè.- Mecanismes de control i sanció**

Els Centres Adherits han de promoure l'establiment de mecanismes contractuals (per exemple, en els contractes de lloguer d'espais o de serveis que es realitzin amb les empreses funeràries) de control i sanció a les empreses funeràries i al personal de les mateixes per les actuacions que es portin a terme dins els espais dels Centres Adherits.

## ANNEX ÚNIC

### MODEL FULL INFORMATIU

El full informatiu que s'adjunta és el vigent per l'Ajuntament de Barcelona i conté les dades mínimes que cal incorporar. Res impedeix que el Centre Adherit en generi un de propi que complementi aquesta informació.

### TOT EL QUE NECESSITES SABER SOBRE LES GESTIONS EN UN CAS DE DEFUNCIÓ

Informació sobre els serveis funeraris a Barcelona



#### ✓ QUINS SÓN ELS TEUS DRETS?

- Respecte a la intimitat, la dignitat, les conviccions religioses, filosòfiques o culturals i al dolor.
- Accés al servei en condicions d'igualtat, malgrat la manca de recursos econòmics, i a rebre informació dels serveis funeraris gratuïts o bonificats.
- Assessorament del procediment funerari fins a la inhumació o la incineració del cadàver.
- Accés a un catàleg de productes i serveis, amb les descripcions i els preus corresponents.
- Garantia que els serveis funeraris es presten en les condicions sanitàries requerides.
- Libertat d'elecció de l'empresa funerària. El sector està liberalitzat i pots contractar qualsevol empresa legalment habilitada a l'Estat espanyol.

#### ✓ I EN CAS D'ASSEGURANÇA DE DECÉS?

Si la persona difunta disposava d'una assegurança de decés, pots triar l'empresa funerària i els serveis i productes a contractar. Tens dret a no regotar el capital assegurat i que se't retorni el capital sobrant.

#### QUINS EMPRESES PRESTEN SERVEIS FUNERARIS?

Qualsevol empresa habilitada a l'Estat espanyol pot prestar el servei funerari. Actualment tenen oficina a Barcelona les següents empreses:

**Serveis Funeraris de Barcelona Mémora**  
Oestiona els tanatoris de Sancho d'Avila, Les Corts, Collserola i Sant Gervasi.  
- Dades de contacte: ☎ 934 841 700 | ✉ siba@fuba.es

**Altima Serveis Funeraris**  
Gestiona el Tanatori Ronda de Dalt.  
- Dades de contacte: ☎ 934 289 468 | ✉ serveis\_online\_bd@altima-af.com

**Interfuneraris**  
Actualment no gestiona tanatoris a la ciutat de Barcelona.  
- Dades de contacte: ☎ 934 625 247 | ✉ info@interfunerarias.es

Pots consultar les tarifes dels serveis funeraris a Barcelona a: [ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca/tarifes-dels-serveis-funeraris-que-operen-barcelona](http://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/ca/tarifes-dels-serveis-funeraris-que-operen-barcelona)

#### QUÈ SÓN ELS SERVEIS DE CEMENTIRIS I CREMACIÓ?

No es consideren serveis funeraris, sinó serveis mortuaris i es refereixen únicament al destí final que es dona a la persona difunta (inhumació o incineració).

Cementiris de Barcelona, S.A. és l'empresa de l'Ajuntament de Barcelona que presta els serveis de cementiris (Montjuïc, Collserola, Les Corts, Poblenou, Sant Andreu, Sants, Horta, Sants i Sant Gervasi) i cremació (Montjuïc).

Més informació a: ☎ 934 841 999 | [www.cbca.cat](http://www.cbca.cat)

#### QUINS OPCIONS TINC EN CAS DE MANCA DE RECURSOS?

L'Ordenança de Serveis Funeraris preveu la prestació obligatòria de serveis gratuïts o bonificats, en cas de manca de recursos econòmics del difunt.

Qualsevol persona difunta a Barcelona amb un IRSC inferior a 0,66, tindrà dret al servei gratuït. En aquest cas els serveis seran, al menys, aquells obligatoris.

Qualsevol persona difunta empadronada a Barcelona tindrà dret al servei bonificat si no supera un IRSC de 11. En aquest cas, els serveis contractats no podran superar al valor de 2.500 € i gaudiran d'una bonificació de 360 €.

Per sol·licitar la gratuïtat o la bonificació del servei caldrà comptar amb l'informe favorable de l'Institut Municipal de Serveis Socials, obtingut tal com s'explica al següent web: [ajuntament.barcelona.cat/bonificacio-serveis-funeraris](http://ajuntament.barcelona.cat/bonificacio-serveis-funeraris)

A més, en cas de reconeixement al dret de gratuïtat o bonificació del servei funerari, el servei de cementiris (inhumació i sepultura o cremació) serà gratuït o comptarà amb una bonificació del 20% del servei.

