

Procedimiento de entrega de la Carpeta de Atención al Duelo

Procedimiento	B2-7-PRC-003-V4
Servicio	ENFERMERIA
Fecha de entrega	20 de Enero de 2020
Destinatario	Todo el Hospital

Control de modificaciones		
Descripción	Nº de versión	Fecha de edición
Creación: Eva Mª García-Risco García	1	01/10/2011
Modificación: Lidón Martí Dominguez	2	01/07/2012
Alicia Torrejón Guijarro	3	16/10/2017
Silvia Martin García Eva García-Risco Alicia Torrejón Guijarro	4	15/12/2019

Revisado:	Alicia Torrejón Guijarro	Aprobado	Paloma Pérez- Serrano
Fecha:	15/12/2019	Fecha:	21/01/2020

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

Índice del contenido

1 OBJETIVO	3
2 ALCANCE	3
3 DEFINICIONES	4
4 REALIZACIÓN	4
5 REGISTROS	7
6 DOCUMENTACIÓN ADICIONAL	7
7 ANEXOS	7
8 CONTROL DE CAMBIOS	15

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

1 OBJETIVO

El programa de Información y Acompañamiento del Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria, contempla actuaciones para incrementar la calidad de la información a pacientes y acompañantes durante todo el proceso asistencial.

Asimismo, el programa hace referencia a la Humanización ante el Final de la Vida, incluyendo actividades para facilitar el proceso del duelo en la persona al final de su vida así como a sus familiares y allegados, información y asesoramiento a familiares y allegados de pacientes fallecidos sobre los trámites administrativos a realizar tras el fallecimiento.

De igual manera, fomenta la identificación precoz de riesgo de duelo complicado y potencia la comunicación y coordinación entre los diferentes ámbitos asistenciales para la atención integral en el final de la vida.

La carpeta de información para la atención al duelo está destinada a proporcionar información a familiares y/o allegados de pacientes fallecidos por parte del equipo de profesionales del Hospital Universitario Infanta Cristina, para prestar una atención cercana y cálida en un momento tan delicado.

2 ALCANCE

El presente procedimiento regula en todos los casos de fallecimientos acontecidos en el Hospital Universitario Infanta Cristina la entrega de la Carpeta de Atención al Duelo a los familiares de los fallecidos, recogiendo de manera práctica la documentación a incluir en cada caso.

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

3 DEFINICIONES

Definición de Duelo

La última versión del Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales del 2013 (DSM-5), define el duelo como la reacción ante la muerte de una persona querida.

La pérdida de un ser querido es considerado uno de los estresores vitales de más alta intensidad. Se trata de un proceso natural y no de una enfermedad que haya que evitar o de la que haya que curarse, no siendo un sentimiento único sino una compleja sucesión de manifestaciones que precisan un cierto tiempo para ser elaboradas.

4 REALIZACIÓN

- **Supuestos en los que se debe entregar la Carpeta de Atención al Duelo**

La Carpeta de Atención al Duelo debe entregarse en todos los casos de fallecimientos acaecidos en el hospital independientemente de la ubicación del fallecido, incluyendo los casos de embriones o fetos de más de doce semanas.

- **Localización de las Carpetas**

Las Carpetas se encuentran en los Controles de Enfermería de todas las unidades del hospital.

- **Documentación a incluir**

El contenido de la carpeta dependerá de las circunstancias de cada fallecimiento, y constará de:

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

1. Certificado Médico de Defunción cumplimentado por el facultativo que certifique la defunción. En el caso de que el sepelio se realice fuera de la Comunidad de Madrid son necesarios dos certificados.
2. En caso de embriones o fetos: En el caso de fetos muertos a partir de doce semanas hay que incluir:
 - i. *Boletín Estadístico del parto del Instituto Nacional de Estadística*
 - ii. *Declaración y parte de alumbramiento de criaturas abortivas (disponible en la Planta de Obstetricia).*
 - iii. *Si fuera el caso, negativa de los padres a hacerse cargo de los restos.*
3. Informe clínico de alta por exitus, siempre que sea posible.
4. Carta de condolencia (Ver Anexo I).
5. Hoja informativa para familiares, allegados y personas cuidadoras de pacientes fallecidos (Ver Anexo II).
6. Folleto para la atención al duelo dirigido a familiares de pacientes fallecidos (Ver Anexo III).
7. Listado de Empresas Funerarias, y Tanatorios (Ver Anexo IV).

La elección de la empresa funeraria recae siempre en los familiares. Habitualmente el fallecido contará con un seguro de decesos, en cuyo caso los familiares contactarán con la empresa aseguradora la cual se encargará de realizar los trámites tras el fallecimiento. Si no se tuviera seguro de decesos, el familiar puede contactar con la empresa que desee.

Sólo en caso de solicitarlo el familiar se podrá proporcionar a título informativo y al objeto de facilitar los trámites administrativos, los datos de contacto de varias de las empresas

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

funerarias y tanatorios que operan en la zona de influencia de nuestro hospital. Se adjunta para su consulta el listado con los datos de las funerarias.

- **Entrega de la Carpeta de Atención al Duelo**

Cada carpeta viene ya preparada con la documentación informativa necesaria, y un modelo en blanco de Certificado Médico de Defunción

Una vez cumplimentado el Certificado Médico de Defunción por el médico, y en el caso de embriones o fetos los documentos anteriormente referidos, el personal de enfermería procederá a incluirlo en la Carpeta junto con el resto de la documentación.

Si estuvieran ya elaborados los informes de alta por exitus se incluirán también en la carpeta.

Una vez esté toda la documentación que integran la carpeta de Atención al Duelo les será entregada a los familiares o allegados.

- **Registro de entrega de Carpetas de Atención al Duelo**

Con el fin de controlar la entrega de las Carpetas de Atención al Duelo, y la necesaria reposición de los Certificados Médicos de Defunción, el personal de enfermería rellenará el Anexo V de este documento denominado registro de entrega carpetas de duelo, donde especificará la fecha del fallecimiento, apellidos y nombre del fallecido, número de historia clínica y la unidad donde se ha producido el exitus.

Trimestralmente se realizará el preceptivo informe con los datos de entrega de las carpetas en relación con el número de exitus registrados en el hospital, este dato debe ser del 100%.

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

5 REGISTROS

6 DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

No aplica

7 ANEXOS

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.
Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.
ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

ANEXO I

Estimada familia:

En estos momentos especialmente difíciles, los profesionales del equipo asistencial que hemos intervenido en la atención de su ser querido, deseamos manifestarles nuestro más sentido pésame por su pérdida.

Queremos transmitirles nuestro agradecimiento por su apoyo y colaboración durante todo el proceso, esperando asimismo que nuestra labor les haya ayudado a sobrellevar la situación vivida.

Con la mayor consideración, quedamos a su disposición

Equipo asistencial

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

ANEXO II

HOJA INFORMATIVA PARA FAMILIARES, ALLEGADOS Y PERSONAS CUIDADORAS DE PACIENTES FALLECIDOS EN EL HOSPITAL

Ponemos a su disposición la siguiente información que esperamos le sea de utilidad.

Documentación o información que se precisa:

- **Documento de identidad del paciente:** DNI o Pasaporte.
- **Póliza de decesos**, en el caso de que el paciente tuviera contratado el servicio.
- **Documento de Instrucciones Previas.** Las Instrucciones Previas son los deseos que una persona manifiesta sobre el cuidado y tratamiento de su salud o el destino de su cuerpo, para que esa voluntad se cumpla en caso de que esa persona llegue a determinadas situaciones clínicas, al final de su vida, que le impidan expresar su voluntad personalmente.

Si usted conoce que el paciente ha otorgado y registrado el documento de Instrucciones Previas por favor comuníquelo a los profesionales.

- **Donación de órganos o tejidos y/o donación del cuerpo para la ciencia e investigación.** La donación es un gesto totalmente altruista, considerado como uno de los mayores actos de humanidad.

Si el paciente les hubiera transmitido su interés en ser donante por favor comuníquelo a los profesionales y, si la hubiera, incluyan dentro de la documentación a preparar la Tarjeta o documento acreditativo de Donante.

Para ampliar información consulte la página web de la Comunidad de Madrid a través del siguiente enlace:

<http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/ha-fallecido-familiar>



Así mismo, podrán obtener información sobre los cementerios, tanatorios, crematorios y empresas funerarias de la Comunidad de Madrid, a través del enlace de la Unidad de Sanidad Mortuoria:

www.comunidad.madrid/centros/unidad-sanidad-mortuoria



Los profesionales nos ponemos a su disposición para acompañarles y apoyarles en estos momentos tan difíciles

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

ANEXO III

Si usted cree que lo necesita, no dude en pedir ayuda a los profesionales de su Centro de Salud.

Dónde pedir ayuda en la Comunidad de Madrid

•ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER
 Avda. Dr. Federico Rubio y Gall, 84. Madrid
 91 398 59 00
madrid@aecc.es

•CENTRO DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF) - Ayuntamiento de Madrid
<https://www.madrid.es/>

•CENTRO DE ESCUCHA. Religiosos Camilos.
 Centro San Camilo. Sector Escultores, 39.
 Tres Cantos (Madrid) 91 806 06 96
 Avda. Reina Victoria 8, 4º B. Madrid 91 533 52 23
escucha@humanizar.es

•FUNDACIÓN INSTITUTO SAN JOSÉ.
 C/ Pinar de San José 98, pabellón nº 6 (San Benito Menil), planta 1ª. Madrid
 91 508 01 40
roberto.alvarez@ohsjd.es
www.fundacioninstituto-sanjose.com

•FUNDACIÓN MARIO LOSANTOS
 Avda. España 17, 2ª planta. Alcobendas (Madrid)
 91 229 10 80
fundacionmic@fundacionmic.org
www.fundacionmic.org/

•FUNDACIÓN MENUDOS CORAZONES
 C/ Doctor Castelo 49, 1º. Madrid
 91 373 67 46
grupoduelo@menudoscorazones.org

•FUNDACIÓN PORQUE VIVEN
 C/ Reyes Magos, 8 (local). Madrid
 91 016 83 45 / 677 761 275
josecarlos.porqueviven@gmail.com
www.porqueviven.org

•PSICÓLOGOS SIN FRONTERAS
 C/ Cuesta de San Vicente, 4. Madrid
 91 233 58 51
psfbajocoste@psicologossinfronteras.net

* Todos estos recursos son gratuitos

Recursos que pueden ser de utilidad

Libros para adultos:

- Alba Payás. El mensaje de las lágrimas.
- Brothers, J. (1992) Vivir sin él. Barcelona: Ed. Grijalbo.
- Bucay, J. (2016) El camino de las lágrimas.
- Colgrove, M; Boomfield, H; Mc Williams, P. (2007) Cómo sobrevivir a la pérdida de un amor.
- Guía de duelo para familiares. Sociedad Española de Cuidados Paliativos (SECPAL).
- Kroen W.C. Cómo, ayudar a los niños a afrontar la pérdida de un ser querido. Barcelona: Oniro.
- Worden, W. (1991) El tratamiento del duelo. Asesoramiento psicológico y terapia. Barcelona: Paidós.

Libros para niños:

- Bajo la misma estrella.
- El otoño de Fredy la hoja.
- El principito.
- Explicame que ha pasado.
- Que viene después del mil.

Material audiovisual:

- Corto ¿Cómo ayudar a un zombi?.
- Documental serie Tabú: Y al final, la muerte. Jon Sistiaga.
- Documental: "Compañeros de Viaje" y "Remontando el vuelo". Elsa Sierra. (youtube).
- Documentos TV. El último viaje.
- La decisión de Anne.
- Película Coco.
- Planta 4º.
- Quédate a mi lado.
- Un monstruo viene a verte.
- Vivir para siempre.

<https://www.youtube.com/watch?v=Qe2SdbBBVFI>

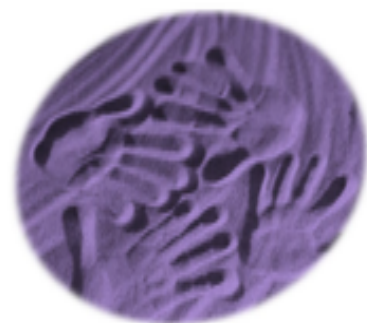
Fuente: guía para familiares en duelo SECPAL



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Atención al duelo



Aunque la pérdida de un ser querido es un acontecimiento que no puede escogerse, la elaboración del duelo es un proceso activo de afrontamiento lleno de posibilidades

Tomas Atig

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

¿Qué es el duelo?

Es el proceso de adaptación que permite restablecer el equilibrio personal y familiar roto con la muerte del ser querido. A pesar del sufrimiento que causa, el duelo es normal y ayuda a adaptarse a la pérdida, prepara para vivir sin la presencia física de esa persona y mantiene el vínculo afectivo de forma que sea compatible con la realidad presente. Si el malestar es excesivo, puede ser conveniente buscar orientación y guía en los profesionales. El duelo no es una enfermedad. El duelo "no se cura", es un proceso normal de adaptación a una nueva realidad, que en la mayoría de las personas tiene una evolución favorable y solo en un 10-20% de los casos suele presentar dificultades, derivando en duelo complicado o patológico.

¿Cuánto tiempo dura?

Su duración es muy variable. Podríamos considerar que los dos primeros años suelen ser los más difíciles, y luego se experimenta un descenso progresivo del malestar emocional. De todos modos, cada persona tiene su propio ritmo y necesita un tiempo distinto para la adaptación a la nueva situación.

Durante el proceso de duelo el doliente, niño o adulto, ha de llevar a cabo 4 tareas que se van simultaneando entre ellas:

- Aceptación de la pérdida.
- Expresión emocional de la pérdida.
- Adaptación al medio con ausencia de la persona querida: adquisición de habilidades nuevas.
- Recolocar emocionalmente al fallecido y continuar viviendo.

¿Qué puede ocurrir?

La mayoría de los expertos opinan que la reacción a la muerte de un ser querido es algo muy humano por extraña que sea la forma de presentarse en adultos:

Sentimientos	Pensamientos	Conductas
Tristeza Enfado Culpa/auto-reproche Soledad Ansiedad Alivio Insensibilidad	Incredulidad Confusión Preocupación Alucinaciones breves y fugaces	Sofar con el fallecido Evitar recordar al fallecido Llorar Suspirar Atesorar objetos Buscar y llamar en voz alta
	Sensaciones físicas	
	Opresión en el pecho Falta de aire Debilidad muscular Vacío en estómago	

¿Cuándo pedir ayuda?

No dude en pedir ayuda si pasado un tiempo, casi todos los días o de manera muy intensa y prolongada:

- Piensa tanto en su persona querida que incluso le resulta difícil hacer las tareas que habitualmente realizaba.
- No tiene planes ni metas y piensa que ya nada tiene sentido para usted.
- No se termina de creer que ha muerto de verdad.
- Está amargado y siempre enfadado con todos y por todo, cualquier cosa le irrita.
- Ya no ve el mundo como antes, ha perdido la confianza en los demás y la sensación de seguridad.
- Se siente culpable por estar vivo o cree que es injusto seguir vivo estando la persona querida muerta.

Algunas recomendaciones:

- Busque apoyo en familiares y amigos.
- Es necesario darse permiso para vivir y disfrutar de las actividades placenteras.
- Es aconsejable permitirse estar en duelo.
- Evite tomar decisiones importantes de forma precipitada.
- Puede ser útil crear un espacio de recuerdos.
- Tal vez puede ayudarle pensar anticipadamente en fechas señaladas (navidades, aniversarios,...) prepararlas y decidir con quien compartirlas.
- No conviene deshacerse de objetos o recuerdos precipitadamente.

ATENDER Y ACOMPAÑAR A UN NIÑO ANTE EL FALLECIMIENTO DE UN SER QUERIDO

Los niños a partir de los 4 o 5 años pueden manifestar el duelo por la pérdida de la figura parental como un adulto, incluso desde los seis meses se pueden observar reacciones de duelo. La tendencia del niño a vivir en el presente hace que su estado de ánimo sea cambiante y el tiempo que ocupan en recordarle es más corto, utilizan la negación como mecanismo de afrontamiento y suelen mantener la capacidad de disfrutar de situaciones agradables.

Algunas indicaciones básicas:

- Informar al tutor del colegio sobre lo que está pasando.
- Mantener la rutina del niño.
- Explicarle lo que está pasando, adaptado a su edad.
- Mantener normas, dedicarle un espacio de expresión de emociones, preocupaciones.
- Darle seguridad, que vamos a estar para cuidarle, dedicarle un tiempo especial.
- Observar cualquier cambio en el niño que nos sea significativo.

Síntomas- Manifestaciones:

- Conmoción y confusión
- Retraimiento social, ira e irritabilidad
- Alteraciones del sueño y/o alimentación
- Rechazo, tristeza y llanto, apatía, ansiedad
- Hiperactividad, culpa, problemas de conducta
- Falta de concentración
- Miedo a la posible pérdida del progenitor no fallecido, miedo a la propia muerte
- Regresión a etapas anteriores del desarrollo
- Protección a sus seres queridos
- Dolores de estómago, enuresis
- Accidentes (caldas...)

¿Cuándo pedir ayuda?

Ante la presencia de:

- Síntomas de depresión, dificultades para dormir, pesadillas, baja autoestima, aislamiento social, rabietas frecuentes o prolongadas, apatía, insensibilidad.
- Fracaso escolar o no querer ir a la escuela.
- Deterioro de las relaciones familiares o con los amigos. Miedo a estar solo.
- Conductas de riesgo: abuso de alcohol y otras drogas, peleas.
- Negación del dolor y alardes de madurez o fortaleza.
- Comportamiento infantil durante un tiempo prolongado.
- Frecuentes dolores de cabeza, solos o acompañados de otras dolencias físicas.
- Imitación excesiva de la persona fallecida y expresiones repetidas del deseo de reencontrarse con él/ella.

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

ANEXO IV

LISTADO ORIENTATIVO DE ALGUNAS EMPRESAS FUNERARIAS PRÓXIMAS CON SERVICIOS DE TANATORIO, CREMATÓRIO Y CEMENTERIO

NOMBRE FUNERARIA	TIPO SERVICIO	COBERTURA	TELÉFONOS CONTACTO	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
ALCOMISA, S.A. SERVICIOS FUNERARIOS	PERMANENTE	TODA LA CAMY PROVINCIA DE TOLEDO	916465389 916060814 916838222	Realiza estudios asistenciales
SERVICIOS FUNERARIOS PARLA	PERMANENTE	PARLA	916050814	
FUNERARIA MONTERO	PERMANENTE	TODA LA COMUNIDAD DE MADRID	916041690 916800052	
TANATORIO DE MÓSTOLES	PERMANENTE	TODA LA COMUNIDAD DE MADRID	916464016	
FUNERARIA NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS	PERMANENTE	TODA LA COMUNIDAD DE MADRID	902112900 609118786	Realizan servicios religión musulmana
FUNESPAÑA MADRID SUR	PERMANENTE	ZONA SUR CAM	906831431	

NOTA: Esta lista no es excluyente y sólo recoge algunas de las empresas funerarias que operan en la zona. Los familiares pueden libremente contactar con cualquier empresa funeraria que deseen.

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

8 CONTROL DE CAMBIOS

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS				
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA 1ª ED.	FECHA ÚLTIMA ED.	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
PNC PT 010	1	1/10/2011		Versión inicial documento
PNC PT 010	2	1/07/2012		Modificación
B2-7-PRC-003-V3	3			Se añaden documentos
B2-7-PRC-003-V4	4		15/12/2019	Actualización

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA