

COMUNICADO No. 3

Con el propósito de brindar información, completa y oportuna, prestar la debida asesoría, y consientes de la necesidad de acompañarlos en todos los momentos de su vida, nos permitimos informar a las familias usuarias de nuestros servicios y a la comunidad en general, sobre los protocolos que estamos adoptando frente a las circunstancias generadas por la Emergencia Sanitaria debido al COVID 19, los cuales se basan en las medidas emitidas por el Ministerio de Salud en la GUIA DE ORIENTACIONES PARA EL MANEJO, TRASLADO Y DISPOSICIÓN FINAL DE CADÁVERES POR SARS-COV-2 (COVID-19) y las demás normas emitidas por las distintas autoridades del orden departamental y municipal en el territorio nacional. Estas medidas son de carácter transitorio, están en continua revisión y se darán los alcances y ajustes pertinentes si las situaciones epidemiológicas así lo requieren y por lo tanto estaremos informando por este medio los cambios que sea necesario incorporar en la prestación de los servicios acorde con las directrices gubernamentales.

1. PROTOCOLO PARA SERES QUERIDOS FALLECIDOS POR CAUSA PROBABLE O CONFIRMADA DEL COVID 19

- La información sobre el fallecimiento de las personas por COVID-19 a la familia o red de apoyo, se brindará con consideración y respeto, manejando las reacciones propias del duelo por el ser querido.
- En caso de fallecimiento en un centro hospitalario, el personal de éste es el único autorizado para realizar las pruebas reglamentarias, emitir el certificado médico de defunción y darle el tratamiento inicial al cuerpo del fallecido, guardando las más estrictas medidas de embalaje y sellado. Una vez cumplido este requisito, el cuerpo del ser querido será recibido por nuestro personal.
- En el caso fallecimiento en casa con o sin atención médica previa, un prestador de salud asignado por la respectiva DTS, se desplazará al domicilio, a fin de evaluar las circunstancias que rodearon el deceso y establecer las posibles causas de deceso con una exhaustiva indagación del estado de salud previo y revisión de antecedentes clínicos-epidemiológicos a través de autopsia verbal, utilizando la metodología establecida en el anexo definido por el MSPS, para tales fines. En la misma diligencia se tomarán muestras al cuidador y acompañantes, en caso de que no se haya realizado antes. Finalmente, procederá a la emisión del certificado de defunción y embalaje del cuerpo del ser querido para entrega al personal de Los Olivos, para disponerlo hacia el destino final en forma inmediata, evitando al máximo traslados innecesarios a otras dependencias.
- En los decesos con manera de muerte no natural (homicida, suicida, accidental o indeterminada), se debe seguir el procedimiento de inspección técnica al cuerpo del ser querido, determinado por las autoridades judiciales. En este caso, la policía judicial concurrirá al lugar de los hechos para el reconocimiento de la persona y conducción al servicio de Medicina Legal para lo de su competencia, aplicando los procedimientos y tiempos establecidos por ellos, hasta que se cumpla la emisión del certificado o acta de defunción y pueda ser trasladado al destino final por el Personal de Los Olivos.
- El alistamiento del cadáver se realizará siempre en el lugar del deceso y no se permitirá el traslado hacia otra ciudad o municipio para su disposición final, salvo en las áreas metropolitanas y entre municipios vecinos cuando no existen servicios locales para la disposición final y se cuente con la autorización del municipio receptor.
- Así mismo, queda restringida la realización de prácticas de embalsamamiento, tanatopraxia u otros alistamientos de cadáver en casos con diagnóstico presuntivo o confirmado de infección por SARS-COV-2 (COVID-19).
- El transporte, la cremación o inhumación, según sea el caso, se efectuará en el menor tiempo posible, con el fin de prevenir la exposición de los familiares, los colaboradores de Los Olivos y la comunidad en general al virus SARS-COV-2 (COVID-19). No se permite la realización de rituales fúnebres que conlleven reuniones o aglomeraciones de personas.

- Los servicios de asistencia al ser querido y traslado a los destinos finales para cremación o inhumación según sea el caso, se realizarán con base en la disponibilidad y horarios que tengan los operadores de los parques cementerios y siempre que se haya tramitado el certificado médico de defunción y la licencia para el destino final.
- Los funcionarios que atiendan los respectivos casos informarán del protocolo correspondiente a los familiares quienes también lo recibirán por escrito y tendrán acceso a información adicional con la línea de atención al cliente y con la información publicada en la **página web**, incluyendo acompañamiento por la línea telefónica para asistencia al duelo.
- La entrega de cenizas solo se podrá llevar a cabo 14 días después de realizado el homenaje; no se permitirá la entrega de cenizas a familiares antes de estos plazos.
- Realizaremos actos de solemnidad colectivos (misas) una vez la coyuntura sea superada como homenaje al ser querido. Entre tanto Los Olivos ha dispuesto la celebración de misas conmemorativas todos los lunes a las 5:00 p.m. por medios digitales (**Facebook LIVE**).
- Para más información sobre este proceso, se puede documentar en nuestra página web: cali.losolivos.co.
- Todos nuestros protocolos están inspirados en el principio de precaución, con absoluto reconocimiento y protección de la dignidad del fallecido.

2. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN A SERES QUERIDOS FALLECIDOS POR CAUSAS AJENAS AL CORONAVIRUS.

Debido a las disposiciones sobre aislamiento social y a la coyuntura que implica la emergencia Sanitaria se hace necesario incorporar algunos ajustes en la prestación habitual del servicio, siempre manteniendo los más altos estándares de calidad, conforme a las siguientes precisiones:

- Horarios de salas: Se continuarán realizando procesos de velación en horario diurno entre las 8:00 a.m. y las 8:00 p.m., estos horarios podrán variar si las autoridades de cada localidad los llega a restringir.
- Asistentes: Solo se permite el ingreso a la sala y el acompañamiento al destino final de hasta 10 acompañantes por homenaje, esta situación cambiará en las ciudades donde haya medidas más estrictas.
- Ceremonias Religiosas: Las misas serán realizadas en los parques cementerios, solo si los familiares así lo disponen y si existe disponibilidad del servicio. Sobre las eucaristías en general, se seguirá las recomendaciones emitidas por el Episcopado Colombiano.
- Apoyo al duelo: Por el tiempo que dure la emergencia sanitaria, no se realizaran encuentros familiares para el apoyo al duelo, ni misas de aniversario en forma presencial. En caso de requerirlo, puede comunicarse a las líneas de atención al cliente de nuestra compañía, para recibir asesoría telefónica.
- Inhumaciones y Cremaciones: Se realizarán en los horarios y bajo los procedimientos y disponibilidad que tengan estipulados los parques cementerios.

3. PROCESOS DE EXPATRIACIÓN Y REPATRIACIÓN:

Para los efectos en Colombia, por disposición del Ministerio de Salud, todo cuerpo de un ser querido con antecedente de infección confirmada o sospechosa de SARS-COV-2 (COVID-19), debe ser cremado en el país de origen y sólo podrán ser ingresadas las cenizas, en virtud del principio de precaución en salud. En los casos en que sea procedente según el plan contratado y por fallecimientos distintos a Covid 19, se realizaran repatriaciones, siempre que las normas sobre el traslado desde el exterior y hacia Colombia que determinen las autoridades de salud y aeroportuarias lo permitan.

4. INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL:

Todas nuestras salas cuentan con las medidas de protección dispuestas por las autoridades. Se recomienda a las familias no hacer partícipes de los eventos exequiales a los niños y a los adultos mayores.

- En caso de requerir mayor asesoría por favor comunicarse a nuestra línea de atención al cliente 018000 180 150 o desde su celular marcando #480 Opción 1.
- Lamentamos que esta circunstancia, que obedece a la coyuntura de Emergencia Sanitaria, imponga la necesidad de priorizar las medidas de prevención, contención y bioseguridad, que en muchos casos afecta la prestación de algunos servicios en condiciones normales, lo cual de ninguna manera implica incumplimiento por parte del prestador del servicio, ni da lugar a compensaciones o prestaciones posteriores, por lo tanto, agradecemos su comprensión y colaboración.
- Reiteramos, que los servicios de Sercofun Ltda., Funerales Los Olivos se ofrecen y prestan única y exclusivamente en el momento del fallecimiento y en especie.
- Las solicitudes de Afiliación a nuestros planes exequiales o reporte de novedades, las pueden continuar realizando a los números de contacto acostumbrados o al #480 Opción 2 o desde la página cali.losolivos.co o a través de nuestros Gestores, Jefes de Zona y Directores Comerciales que están a su entera disposición.

Fraternal saludo,

Equipo de Apoyo
Sercofun Ltda. Funerales Los Olivos
www.cali.losolivos.co

