

**PROCESO DE ASISTENCIA A FAMILIARES EN SITUACIÓN DE DUELO EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA**  
Última actualización: 20-01-2011

**MISION**

Atender las necesidades de la familia del paciente fallecido, de forma acorde con sus creencias y ofrecerles la atención necesaria durante el inicio del duelo, hasta el traslado del cuerpo al tanatorio.

**ENTRADAS**

Paciente en situación crítica o fallecimiento súbito.

**PROVEEDOR**

Médico/a y/o enfermero/a que detecta la entrada del paciente en agonía o el éxitus

**RESPONSABLE**

Supervisor/a de Enfermería del Servicio hospitalario en el que se produce el éxitus.

**SALIDAS**

Traslado del cuerpo al tanatorio. Último apoyo a la familia en el hospital.

**CLIENTE**

Familiares de la persona fallecida

**INSTALACIONES Y AMBIENTE DE TRABAJO**

Habitación del fallecido en el hospital.  
Sala dotada suficientemente para entrevistas con los familiares.  
Zona mortuoria del hospital.

**DOCUMENTACIÓN ASOCIADA**

Protocolo de asistencia a familiares en duelo. Certificado de fallecimiento. Anotaciones en la historia clínica. Protocolo de cuidados post-mortem. Circuito de traslado del cadáver.

**INDICADORES**

nº y % de familias informadas adecuadamente, del nº de fallecimientos en el hospital, de los comunicados al centro de salud.

nº y % de familias, que lo precisan, que reciben apoyo emocional.

nº y % de familias a quienes se les facilita el traslado del cuerpo desde el hospital hasta el tanatorio.

nº y % de fallecidos sin familia en el hospital sobre los que se traslada comunicación al Juzgado.

**PROCESO DE ASISTENCIA A FAMILIARES EN SITUACIÓN DE DUELO  
EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA****ACTIVIDADES****ACTIVIDADES:**

- Atender las necesidades terapéuticas y de cuidados del enfermo durante la agonía (Profesional: Médico/a y Enfermero/a)
- Avisar al médico responsable para que certifique el fallecimiento, cumplimente la historia clínica e informe a la familia (Profesional: Enfermero/a).
- Comunicar el fallecimiento a los familiares y prestar apoyo emocional, en un ambiente que garantice confortabilidad e intimidad (Profesional: Médico). Si están ausentes, comunicación telefónica a la persona designada por la familia y cita para entrevista presencial con el Médico (Profesional: Enfermero/a).
- Si el fallecido no tiene familia, comunicarlo al Juzgado y entregar los objetos de valor (Profesional: Supervisor/a).
- Comprobar que el fallecido está perfectamente identificado (Profesional: Enfermero/a).
- Preparar el cuerpo para su traslado a la sala de éxitus, según protocolo de cuidados post-mortem (Profesionales: Auxiliar y Celador)
- Comunicar el fallecimiento al Servicio de Admisión. (Profesional: Enfermero/a).
- Consultar a la familia si desean o no apoyo espiritual. En caso afirmativo, facilitarles el contacto con el representante de su confesión religiosa, si lo desean (sacerdote, pastor evangélico, imán, rabino, etc.). (Profesional: Enfermero/a).
- Consultar a la familia y avisar a los servicios funerarios determinados por los familiares para que reciban el cuerpo (Profesional: Enfermero/a).
- Facilitar a la familia el acompañamiento del fallecido en la habitación durante el tiempo que necesiten, antes de la preparación del cuerpo. (Profesional: Enfermero/a).
- Proporcionar a la familia apoyo emocional: escucha y acompañamiento. (Profesional: Enfermero/a).
- Si se detecta una situación de riesgo social, derivar a la Unidad de Trabajo Social del hospital.
- Registrar fecha y hora del éxitus. Entrega de pertenencias. Si la persona fallecida tenía en su poder objetos de valor, entregarlos a la familia (Enfermero/a o Auxiliar, siempre en presencia de otro profesional). Registrar incidencias, si las hubiera en la historia clínica, y guardar para su archivo (Profesional: Enfermero/a).
- Avisar a los servicios de limpieza para acondicionar la habitación (Profesional: Auxiliar).
- Realizar el traslado del cuerpo, respetando la intimidad de los pacientes y familiares, a los túmulos del hospital (Profesional: Celador).
- Entregar el cuerpo a la persona responsable de la empresa funeraria (Profesional: Celador).

(\*): Identificado con nombre y apellidos, fecha, hora y unidad de procedencia.

**PROCESO DE ASISTENCIA A FAMILIARES EN SITUACIÓN DE DUELO  
EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA**

**RECURSOS**

Recursos humanos (clientes internos):

- Médicos del Servicio (o del Centro de Salud).
- Enfermero/a.
- Auxiliares de Clínica.
- Celadores.

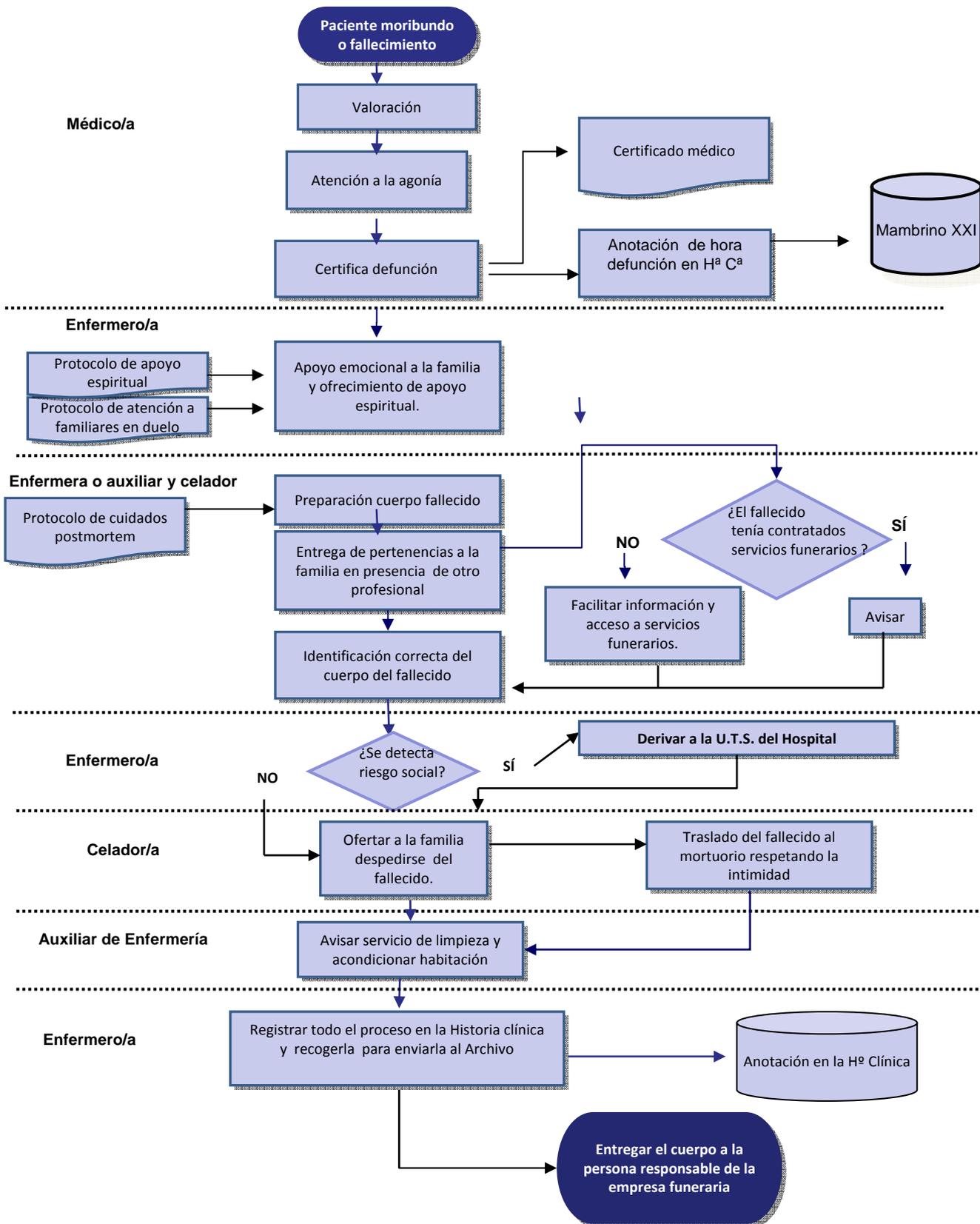
Recursos materiales:

- Sala para informar a las familias.
- Habitación de hospitalización convenientemente dotada.
- Área de mortuorio/tanatorio

Documentos anexos:

- Protocolo de traslado del cuerpo.
- Protocolo de apoyo emocional a las familias en situación de duelo.
- Protocolo de apoyo espiritual (incluido contactos de representantes de diferentes confesiones religiosas: al menos católica, evangélica, judía, musulmana, Testigos de Jehová).
- Protocolo de Cuidados Post-mortem.

DIAGRAMA DE FLUJO



PROCESO DE DUELO

ACTIVIDADES

PROTOCOLO DE CUIDADOS POSTMORTEM

**DEFINICIÓN:**

Conjunto de actividades encaminadas a preparar el cuerpo del fallecido para su traslado al mortuario.

**OBJETIVO:**

- Proporcionar al fallecido un aspecto digno y limpio.

**MATERIAL :**

- Sábanas.
- Toalla.
- Material de higiene.
- Guantes.
- Pinzas, tijeras.
- Algodón.
- Vendas.
- Aerosol de película plástica.
- Esparadrapo.
- Gasas.
- Sudario.
- Etiqueta identificativa.
- Batas, mascarilla, gorro y gafas en enfermos infecciosos que así lo requieran.
- Bolsa para residuos.

**PERSONAL:**

- Enfermera.
- Auxiliar de enfermería.
- Celador.

PROCESO DE DUELO

ACTIVIDADES

PROTOCOLO DE CUIDADOS POSTMORTEM

**PROCEDIMIENTO:**

- Crear un ambiente lo menos traumático posible para el compañero de habitación del fallecido, haciéndole salir de ella si su estado y el momento lo permiten, corriendo las cortinas o colocando biombos y actuando con la mayor discreción.
- Colocar al fallecido en decúbito supino para que no se produzcan deformaciones en la cara y cuerpo.
- Levantarlo la cabeza y los hombros con una almohada para evitar la lividez del rostro.
- Retirar sondas, vías y drenajes
- Colocar apósitos secos en cualquier herida o punto de drenaje.
- Taponar orificios, si es necesario, con algodón y ayudándose de pinzas.
- Lavar el cuerpo y secarlo.
- Cerrarle los ojos ejerciendo una ligera presión con las yemas de los dedos. Si no permanecen cerrados se colocará un algodón impregnado en alcohol y se mantendrá unos minutos.
- Si el fallecido utilizaba dentadura postiza u otro tipo de prótesis, colocarla si esto fuera posible.
- Evitar que la boca quede abierta utilizando aerosol de película plástica.
- Vestir el cadáver si la familia lo solicita o permitir que lo realice ella si es su deseo.
- Poner la tarjeta de identificación del fallecido.
- Colocar el cuerpo en el sudario.
- Cubrir el cadáver con una sábana.
- Realizar traslado a mortuario.