



madrid  
salud

## GUIA DUELO

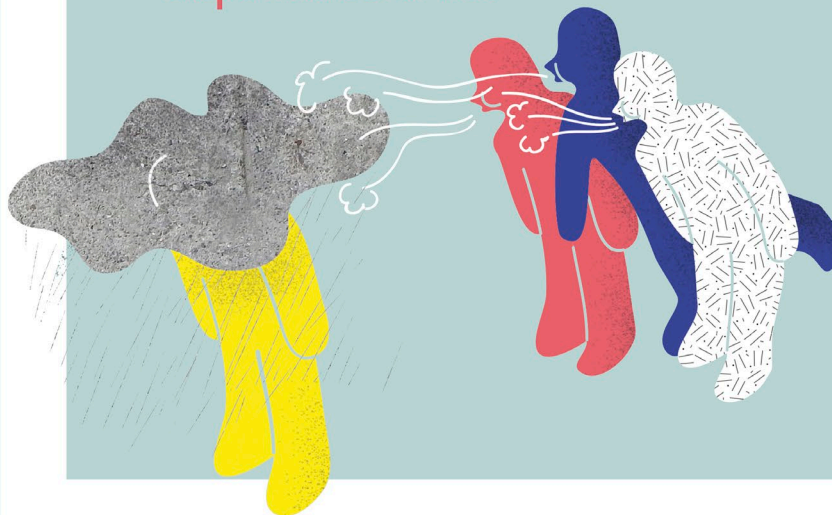
### Te será útil sí...

Alguien cercano a tí ha fallecido

Estás viviendo la etapa final de tu vida

Estás acompañando a alguien en el final  
de su vida

Conoces a alguien que se encuentre en la  
etapa final de su vida



Este documento es propiedad:

Madrid Salud

Ha sido elaborado por:

Grupo motor del proyecto de Salud Comunitaria al final de la vida,  
“Comunidades Compasivas”.

Madrid

Junio de 2020



Este trabajo está protegido por licencia Creative Commons 4.0.

No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.

Vínculo a la obra original: Guía Grupo Motor

Más información en <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

# INDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. ¿QUÉ NECESITO CONOCER EN LA ETAPA DEL FINAL DE LA VIDA?**
- 3. ¿QUÉ HACER CUANDO ALGUIEN FALLECE?**
- 4. Y TRAS EL ENTIERRO O LA DESPEDIDA, ¿QUÉ HAY QUE HACER?**
- 5. ¿DÓNDE PUEDEN AYUDARME?**

El **objetivo** de la guía es poder ayudar a la vecindad en un momento tan delicado como el final de la vida y la muerte, ya sea propia o de una persona conocida o cercana, reuniendo los recursos que pensamos pueden ser útiles en esos procesos.

En 2018 en Madrid fallecieron **26.785 personas**, lo que significa aproximadamente **73 personas** por día en la ciudad. **En el mes de marzo de 2020 fallecieron en Madrid un total de 9.487 personas, lo que supone una variación de 5.822 personas respecto al mismo mes del año anterior, la mayoría por el COVID-19.** Todas ellas en circunstancias diferentes, comprendiendo **todas las edades y contextos**. Además, hay que tener en cuenta a todas aquellas personas que han perdido a alguien en el extranjero:

**Somos un Proyecto de Madrid Salud, Ayuntamiento de Madrid ubicado en los Barrios de Vista Alegre y Puerta Bonita**, impulsado por el Ayuntamiento de Madrid, a través de Madrid Salud. **El Proyecto está gestionado por la UTE de dos entidades: Asociación Plan Comunitario de Carabanchel Alto y Redes Sociedad Cooperativa**, en el que trabajamos para prevenir que los duelos se compliquen, sensibilizar sobre el final de la vida y la muerte y formar para poder vivir esta etapa de la forma más natural y sana posible. (Ver [Plan Madrid Ciudad de los Cuidados](#)).

Desde Comunidades Compasivas **creemos que la muerte es parte de la vida** y nos preguntamos cómo habrán vivido esas personas y sus seres cercanos el proceso de muerte y el duelo tras la pérdida. Teniendo en cuenta que la muerte no se debe tratar como un tabú, aunque a veces pueda parecerlo, debemos intentar naturalizarlo.

Para ello, trabajamos en red, realizando actividades de formación y sensibilización en espacios como asociaciones, entidades, centros educativos y centros de día.

Siempre con una perspectiva comunitaria y transcultural que parte del respeto a la población general, a quienes escuchamos de manera activa, fomentando la participación, el encuentro y la convivencia, y buscando alternativas para paliar sus necesidades en la temática del duelo y de la pedagogía de la muerte.

También ofrecemos ayuda psicológica, a personas que la soliciten, por un proceso de muerte y/o duelo. Todo ello de forma **pública y gratuita, sin importar su origen, edad, sexo, religión o situación socio-económica**.

# ¿QUÉ NECESITO CONOCER EN LA ETAPA DEL FINAL DE LA VIDA?

Aquí tienes algunas cosas que te pueden servir:

## Derechos de las personas al final de la vida:

El sufrimiento y la muerte, como parte del proceso natural de la vida, son una realidad que precisa una correcta asistencia sociosanitaria, de la que han de formar parte los cuidados paliativos y la atención durante el proceso de morir. Para saber más, consultar la **Ley 4/2017, de 9 de marzo, de Derechos y Garantías de las Personas en el Proceso de Morir** en tu centro sanitario o de Servicios Sociales más cercano, así como accediendo al siguiente [enlace](#) del Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

## Cuidados Paliativos (CP):

Los cuidados paliativos son un servicio sociosanitario que pretende ayudar a las personas con una enfermedad grave, que amenaza su vida, a afrontar los problemas físicos, psicológicos, sociales y espirituales derivados de ella. Independientemente de la enfermedad que sea y de las características de la persona (edad, sexo, procedencia, etc.), los cuidados paliativos pueden ayudar a prevenir o tratar los síntomas y efectos secundarios de la enfermedad y los tratamientos que se apliquen. Además de prestar apoyo a las personas enfermas, también dan soporte a su entorno (familiares, amistades, etc.). En definitiva, proporcionan calidad de vida.

Son de carácter público y se puede obtener más información en los Centros de Salud, Hospitales y Centros sociosanitarios, llamando al 010 o 012 o en este [enlace](#) de la Comunidad de Madrid en Servicios de Salud, en el apartado de Cuidados Paliativos.

## Ley de dependencia:

Para ser beneficiario/a de las ayudas previstas en la Ley de la Dependencia, entre otros el Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SAAD) o el Cheque Servicio, hay que tramitar una solicitud en el Centro de Servicios Sociales más cercano al domicilio de la persona beneficiaria o en su Centro de Salud. En el podrá consultar la información sobre su tramitación.

Por su parte, para ser beneficiario/a del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas mayores del Ayuntamiento de Madrid, tiene que tramitar una solicitud en el Centro de Servicios Sociales más cercano a su domicilio. Para saber más de ella, pregunta en tu Centro Social, Centro de Salud más cercano, llama al 010 o 012 o consulta el siguiente [enlace](#) de la Comunidad de Madrid.

## Voluntariado:

Hay varias redes de voluntariado en las que algunas personas ofrecen gratis su ayuda y compañía en diferentes situaciones. Asimismo, ofrecen la oportunidad de incorporarse al equipo de voluntarios y voluntarias.

Desde el Ayuntamiento de Madrid se encuentra la red Voluntarios por Madrid. Para acceder a ella, se puede hacer a través de la web [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es), preguntando en tu Centro de Salud o Centro de Servicios Sociales más cercano, en las asociaciones del barrio cercanas o llamando al 010 o 012.

## Apoyo psicológico:

La etapa del final de la vida puede ser un proceso doloroso, tanto para quien lo sufre como para quien/es acompaña/n, y en ocasiones se necesita recibir ayuda psicológica para afrontarlo. Todas las personas tienen derecho a recibir esta asistencia, independientemente del lugar donde haya fallecido la persona querida, de la religión que profesen, del lugar donde hayan nacido o de su situación legal en el momento en el que necesitan esta atención.

Existen recursos gratuitos como:

**Comunidades Compasivas:** El apoyo profesional desde el “**Proyecto Salud Comunitaria al final de la vida: Comunidades Compasivas**”, presta en el Centro Municipal de Salud Comunitaria (CMSc) del Distrito de Carabanchel.

Dirección: CMS Carabanchel, Calle Eugenia de Montijo 90.

Teléfono de contacto: 622184847

Horario: de lunes a jueves de 9:00 a 20:00 y viernes de 8:00 a 15:00.

Página web: pinchando el [siguiente enlace de la página de Madrid Salud, en el apartado de Comunidades Compasivas.](#)

**Centros de Atención a las Familias en Carabanchel:**

**CAF3** en Avenida Rafaela Ybarra, 41. Teléfono 914 632 342. [caf-3@madrid.es](mailto:caf-3@madrid.es)

**CAF7** c/ Fuerte de Navidad, 15. Teléfono: 914 644 376. [caf-7@madrid.es](mailto:caf-7@madrid.es)

El horario de atención en ambos centros es de lunes a viernes, de 8:30 a 20 horas.

### Solicitud de Instrucciones Previas o Decisiones Anticipadas:

A través de la misma, una persona manifiesta de forma anticipada su voluntad sobre el cuidado y tratamiento de su salud o el destino de su cuerpo, para que esa voluntad se cumpla en el momento en que llegue a situaciones en cuyas circunstancias no sea capaz de expresarla personalmente. Queda archivado en el Registro de Instrucciones Previas.

Puede hacerlo cualquier persona mayor de edad en los siguientes espacios:

- Previa cita en el Registro de Instrucciones Previas: Calle Sagasta nº 6, 1ª planta. Teléfono 012 o 913387842. Horario: de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes.
- En cualquier Hospital Público de la Comunidad de Madrid.
- Algunos centros de Salud: en el distrito de Carabanchel puede hacerse en el Centro de Salud Nuestra Señora de Fátima. Avenida de Nuestra Señora de Fátima, 93. Teléfono: 915255643. Horario: de lunes a viernes de 8:00 a 21:00.

Se pueden consultar los trámites en la [página de la Comunidad de Madrid sobre Servicios de Salud en el apartado de Instrucciones Previas.](#)

# ¿QUÉ HACER CUANDO ALGUIEN FALLECE?

Lo primero que necesitamos es que personal médico pueda certificar el fallecimiento. Si la muerte ha ocurrido fuera de un centro sanitario, podemos contactar con Atención Primaria o bien con el 112.

En función de las circunstancias del fallecimiento (enfermedad avanzada, edad de la persona, causas de muerte natural claras), se podrá certificar el fallecimiento o informar sobre el proceso a seguir en otros casos.

Si el fallecimiento se ha producido en un centro hospitalario, clínica o residencia con equipo médico, se ocuparán directamente de este proceso.

Por tanto, la familia o persona encargada de realizar las gestiones debe de obtener el **Certificado Médico de Defunción**, que es el documento en el que se indica el lugar, hora y causa de la muerte, necesario para iniciar la contratación del servicio funerario, que puede incluir velatorio, entierro o incineración y otros servicios complementarios.

Hay aspectos relevantes, previos a la contratación del servicio funerario, que tienen que ver con el posible **Documento de Instrucciones Previas o Decisiones Anticipadas** de la persona fallecida, sus deseos respecto a la organización de los servicios fúnebres, sobre si quiere que su cuerpo sea velado y enterrado o incinerado, o si es **donante de órganos**.

Con respecto a la **donación de órganos**, es importante conocer que, en algunos casos, se pueden donar órganos y tejidos sanos de personas fallecidas. Para ello se debe cumplir una serie de condiciones de salud, que serán evaluadas por el personal sanitario que atienda el fallecimiento. En cualquier caso, **la decisión puede tomarla la persona fallecida en vida** a través de la Tarjeta de Donante, el Registro de Instrucciones previas, o comunicándolo a las personas allegadas. En caso de no saber si quería ser donante o no, **lo puede decidir la familia tras el fallecimiento**. Tras el trasplante, el cuerpo se devuelve a los familiares y la imagen de la persona fallecida no se ve alterada. Se puede obtener más información en la [página de la Comunidad de Madrid, en el apartado de servicios, salud y donación de trasplantes y órganos](#).



**Contactar con la funeraria:** la persona fallecida puede tener, o no, un seguro de decesos para el abono de los gastos que supone el servicio funerario y el enterramiento o la incineración. Independientemente de lo anterior, la familia o persona que se ocupe de los trámites **puede decidir qué empresa funeraria quiere que realice el servicio, siendo libre para elegir el tanatorio** o lugar de velación del fallecido, como por ejemplo un domicilio, atendiendo a los límites establecidos por la reglamentación al respecto.

En Madrid **existen diversas empresas funerarias** que prestan sus servicios tanto para las distintas compañías de decesos como para las personas que no tienen contratado un seguro previamente:

Existen también distintos cementerios, tanto privados como municipales, y 2 crematorios municipales dentro de la ciudad de Madrid.

Con respecto a los servicios dependientes del Ayuntamiento de Madrid, se prestan a través de los **Servicios Funerarios de Madrid** (<https://sfmadrid.es>, 91 510 81 00), **empresa municipal** que gestiona el Tanatorio SUR (distrito Carabanchel, teléfono 91 510 85 31) y el Tanatorio M-30 (distrito Ciudad Lineal, teléfono 91 510 81 00), así como los 14 cementerios Municipales y los 2 Crematorios municipales, ubicados dentro de los cementerios de la Almudena y del cementerio Sur-Carabanchel.

En Servicios Funerarios de Madrid **los precios de los servicios funerarios y de cementerios están regulados por el Ayuntamiento de Madrid** y sujetos a la Ley de Transparencia, lo que asegura **precios fijos** no sujetos a variación respecto a las tarifas oficiales. También existe la posibilidad de que personas que cumplen ciertos requisitos puedan solicitar un **servicio social** (presentando la documentación requerida para estos casos), que puede suponer una exención del pago de los servicios. Se puede obtener más información en la [página del Ayuntamiento de Madrid](#) o llamando al 010 o 012.

En los distintos momentos del proceso funerario, y respetando los deseos del fallecido y de la familia, en las dependencias de Servicios Funerarios de Madrid se podrán organizar distintos tipos de despedidas, no siendo necesariamente un funeral, de manera que se

tengan en cuenta, en la medida de lo posible, las costumbres y ritos de las diversas culturas y/o confesiones.

Desde Servicios Funerarios de Madrid, se encargarán de **solicitar las correspondientes licencias de enterramiento o incineración, o los trámites para realizar un traslado a otra localidad**, tanto dentro de la Comunidad Autónoma de Madrid como fuera de ella. Los traslados podrán realizarse por vía terrestre (Península Ibérica) y por avión (Islas y extranjero). <https://sfmadrid.es/gestiones-inmediatas#que-hacer>.

Asimismo, se ocuparán de inscribir la **defunción en el Registro Civil**, utilizando el certificado médico de defunción y el DNI o NIF de la persona fallecida, en las 24 horas siguientes a la muerte.

**Las partidas literales de defunción**, que se obtienen a partir de la inscripción en el Registro Civil (unos 15-20 días después del fallecimiento), son necesarias para importantes tramitaciones posteriores (causar baja en organismos oficiales, baja en recibos, testamentos o últimas voluntades...)

Llamando al teléfono **91 510 81 00** se puede obtener la información necesaria, incluso antes del fallecimiento, lo que puede resultar de ayuda cuando se produzca la defunción. Asimismo, en la página web de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios de Madrid existe un apartado de [preguntas frecuentes](#) que pueden ser de gran utilidad, así como una Carta de Servicios que puede consultarse a través del teléfono de información o pinchando [este enlace](#).

# Y TRAS EL ENTIERRO O LA DESPEDIDA, ¿QUÉ HAY QUE HACER?

## Certificación de actos de última voluntad:

Tiene como objetivo conocer si la persona fallecida tenía testamento y la notaría en la que se encuentra. Se solicita a los 15 días del fallecimiento y suele resolverse en un plazo aproximado de 10 días. Puede solicitarse, con cita previa, en la Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia y su precio es de 3,70 euros.

Para más información consultar el [apartado de trámites y gestiones personales de la página del Ministerio de Justicia](#).

## Certificación de seguros:

Tiene por objeto conocer si la persona fallecida disponía de un seguro de vida y accidentes, el número de póliza y la identidad de las personas beneficiarias. Se solicita en la Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia, tras haber transcurrido 15 días desde la defunción. Una vez que se conocen esos datos, hay que ponerse en contacto con la aseguradora para que hagan los trámites necesarios. Para más información, consultar el [apartado de trámites y gestiones personales de la página del Ministerio de Justicia](#).

## Testamento o declaración de herederos:

Tras haber completado el trámite del **Certificado de Actos de Últimas Voluntades**, pueden darse dos supuestos:

- 1º, en el que en dicho Certificado se indica que **sí hay testamento**, así como la notaría en la que se encuentra, a la que habrá que acudir y solicitar una copia del mismo. El precio depende del número de hojas del testamento y de su antigüedad.

- 2º, en el que en dicho Certificado se nos indica que no hay testamento, en cuyo caso es necesario hacer una **Declaración de Herederos**, procedimiento mediante el cual se determina quiénes son los llamados a heredar los bienes de la persona fallecida.

Desde la entrada en vigor de la Ley de Jurisdicción Voluntaria en julio de 2015, el proceso puede llevarse a cabo por vía notarial, simplificando el trámite. De esta forma, cuando la persona fallecida cuente con ascendientes, descendientes o cónyuge, la declaración de herederos podrá realizarse a través de notario; sin embargo, cuando dichas figuras no existan, el procedimiento será más complejo y habrá obligación de acudir a la vía judicial.

### Quando la herencia se reparte, ¿hay que pagar los siguientes impuestos?

- **Impuesto sobre sucesiones y donaciones:** varía según la comunidad autónoma y las circunstancias de la persona fallecida y la heredera. En el caso de la Comunidad de Madrid se puede consultar en el [la página de la Comunidad de Madrid](#), en el apartado del impuesto de sucesiones, dentro de atención al contribuyente.
- **Impuesto sobre el incremento de valor de terrenos de naturaleza urbana (“plusvalía”):** es un impuesto que hay que pagar por cada inmueble que se hereda en el municipio en el que esté la propiedad. En el caso del municipio de Madrid, puede consultarse en la [web de la Ayuntamiento](#), en el apartado de gestión y trámites.

### Pensiones y prestaciones:

En caso de que la persona fallecida fuese pensionista, es necesario entregar el Certificado de Defunción en alguna oficina de la Seguridad Social para detener el pago de la misma. Siempre se paga la pensión del mes entero en el que se fallece, sin importar el día en el que sucede. En caso de no comunicarlo, pueden reclamar la cantidad cobrada indebidamente.

En la misma oficina, los familiares pueden solicitar las pensiones que correspondan tras el fallecimiento.

Para más información consultar la [página de la Seguridad Social, en el apartado de guías prácticas en qué hacer tras el fallecimiento de una persona pensionista.](#)

### Redes sociales:

Tras el fallecimiento de una persona, sus redes sociales seguirán activas, a no ser que se haya elegido en vida qué hacer con ellas. Existen diferentes opciones en función de la red social, pero en los casos de Google, Facebook, Instagram y Twitter es posible elegir en vida una persona que, tras la muerte, se encargue de cerrar las cuentas.

A continuación, adjuntamos un cuadro con las entidades colaboradoras **del Grupo Motor del Proyecto de Salud Comunitaria al final de la Vida- Comunidades Compasivas**, junto con sus datos, para poder establecer contacto con ellas si fuese necesario. Por favor, **no dudes en hacerlo si crees que tú u otra persona pueda necesitarlo.**

ENTIDADES	DIRECCIÓN POSTAL	TELÉFONO	HORARIO	CORREO ELECTRÓNICO	TRANSPORTE
<b>Centro Municipal de Salud Comunitaria de Carabanchel</b>	Calle Eugenia de Montijo 90, 28025, Madrid	913602200	De lunes a viernes de 9 a 20h.		Autobús: 34 y 35 Metro: Carabanchel Alto(L11)
<b>Asociación Cultural Carabanchel Alto</b>	Calle Gómez Arteche 15, 28044	915089562		carabanchelalto@aavvma drid.org	Autobús: 35 y 47 Metro: Carabanchel alto (L11)
<b>Redes Sociedad Cooperativa</b>	Calle de Carrero Juan Ramón 4.28025, Madrid	914624986	De lunes a viernes de 8 a 19h.	redes@redes.coop	Autobús: 47, 108 y 116 Metro: Abrantes (L11)
<b>Junta Municipal de Distrito de Carabanchel</b>	Plaza Carabanchel I, 28025, Madrid	915881000	De lunes a Viernes de 9 a 14h.		Autobús: 34 y 18
<b>APLICA cooperativa</b>	Espacio Colaborativo La Isla Plaza Luca de Tena, 2 1ºD 28005 Madrid			aplica@aplicacoop.com  Contacto mediante formulario en página web: www.aplicacoop.com	Autobús: 6, 9, 45, 47, 55, 59, 85, 86, 102 y 247. Metro: palos de la frontera (L3)
<b>Organismo Autónomo Madrid Salud</b>	Avenida del Mediterráneo 62, 28007, Madrid	914804272	De lunes a viernes de 8:30 a 14h.		Bus:56, 63, 143, 145, 156 Metro: Conde Casal (L6)
<b>Casa Encuentro y Solidaridad</b>	Calle Joaquín Turina, 20, 28044. Madrid.	609255159		madrid@encuentroysolid aridad.es	Bus: 34, 35, 47, 149 Metro: Carabanchel Alto (L11)
<b>Centro de Salud Guayaba</b>	Calle de Antonia Rodríguez Sacristán, 4, 28044 Madrid	915081004	De lunes a viernes de 8 a 21h.		Autobús: 47, 108, 118, 121 y 131

<b>Servicios Funerarios Municipales</b> <b>Tanatorio Sur</b>	C/ Ildefonso González Valencia, s/n 28054 MADRID	Fallecimientos: 915108531 (24h) Información: 915108643 (24h)	365 días 24 horas	información@sfmadrid.es	Autobús: 116, 121, 131 Metro: Plaza Elíptica (L6), Pan Bendito (L11)
<b>Cementerio Municipal Sur-Carabanchel</b>	C/ Ildefonso González Valencia, s/n 28054 MADRID	Información General: 915108505 915108506	Verano: marzo a octubre: 8 a 19:30h Invierno: octubre a marzo: 8 a 18h.	cementeriosur@sfmadrid.es	Autobús: 121, 131, 155 y 116 Metro: Plaza Elíptica (L6), Pan Bendito (L11)
<b>Crematorio Municipal Sur-Carabanchel</b>	C/ Ildefonso González Valencia, s/n 28054 MADRID	Información: 915108305	365 días de 9 a 18h.	cre-sur@sfmadrid.es	Autobús: 121, 131, 155 y 116 Metro: Pan Bendito (L11), Plaza Elíptica (L6)
<b>Centro de Salud Puerta Bonita</b>	Calle de la Alegría, 24, 28025 Madrid	914611195	De lunes a viernes de 8 a 21h.		Autobús: 118 y 247
<b>Centro de Día Mayores La Rosaleda</b>	Calle de Belzunegui, 15, 28025 Madrid	915254211	De lunes a viernes de 8 a 18h.		Autobús: 47 y 118 Metro: Pan Bendito y San Francisco (L11)
<b>ASPAFADES</b>	Parroquia, San Pedro, Plaza de la Emperatriz, s/n, local, 28044 Madrid	915081756	De lunes a viernes de 9 a 14h.	aspafades@hotmail.com	Autobús: 34, 35, 47 y 139. Metro: Carabanchel alto (L11)
<b>Asociación Vecinal la Pradera del Tercio Terol</b>	Calle del Tercio, 7, 28019 Madrid	914717268	De lunes a viernes de 10 a 12h. y 16 a 20h.		Bus: 119 Metro: Urgel (L5)
<b>Centro Juvenil Carabanchel Alto</b>	Calle Alfonso Fernández, 23, 28044 Madrid	915 11 89 80	De lunes a sábado de 9:00 a 21:00	actividadescarabanchel@gmail.com	Autobús: 35 y 47. Metro: La Peseta (L11)

<b>Centro de Día Municipal la Magdalena</b>	Calle de Monseñor Oscar Romero, 75, 28047 Madrid	914624109	De lunes a viernes de 8:15 a 18h.		Autobús: 34 y 35. Metro: Eugenia de Montijo (L5)
<b>Centro de salud de Fátima</b>	Av. de Ntra. Sra. de Fátima, 93, 28047 Madrid	915255643	Lunes a viernes de 8 a 21h.		Autobús: 35.
<b>Servicio de Dinamización Vecinal de San Isidro</b>	Calle del Tercio nº7, 28019, Madrid	65765580 914716434	De lunes a viernes. Pedir cita por telf/ wasapp.	dinamización.sanisidro@aavvmadrid.org	Autobús: 19,34,35 Metro: Urgel (L5) salida Toboso.



