

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN 06 DE ABRIL DE 2021

SERFUNCOOP – LOS OLIVOS COMUNICADO OFICIAL

Conscientes de la necesidad de acompañar en todos los momentos de la vida y prestar la debida asesoría a las familias usuarias de nuestros servicios y a la comunidad en general, nos permitimos brindar información, completa y oportuna 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 GIPGo8 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 DE COVID-19

- Dado que los fallecimientos asociados a causa probable o confirmada por Covid-19, son clasificados en el Certificado Médico de Defunción (CMD) como muerte natural, la entidad de salud tratante del ser querido, entregará el documento que soporta el diagnóstico médico, el cual en caso de ser sospechoso o positivo, nos obliga a activar los protocolos y demás medidas establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social en la GUIA GIPGo8 ORIENTACIONES PARA EL MANEJO, TRASLADO Y DISPOSICIÓN FINAL DE CADÁVERES POR SARS-COV-2 (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.
- De acuerdo a la Guía GIPGo8 "Orientaciones para el Manejo, Traslado y Disposición Final de Cadáveres por Covid-19" expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, 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, nuestro personal recibirá el cuerpo del ser querido, quien procederá a conducirlo de forma directa a su destino final.
- De acuerdo a la Guía GIPGo8 "Orientaciones para el Manejo, Traslado y Disposición Final de Cadáveres por Covid-19" expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, en el caso de fallecimiento en casa con o sin atención médica previa, la EPS a la que pertenece el fallecido, se desplazará al domicilio, a fin de evaluar las circunstancias que rodearon el fallecimiento 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 Ministerio de Salud y Protección Social, para tales fines. Finalmente, se procederá a la emisión del certificado de defunción y embalaje del cuerpo del ser querido para entrega al personal de Los Olivos, quienes lo conducirán de forma directa a su destino final, evitando al máximo traslados innecesarios a otras dependencias.
- En los decesos por muerte no natural (homicidio, suicidio, accidental o indeterminado), 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.
- La disposición final de cadáveres de personas fallecidas asociadas a COVID-19 se hará por cremación o

inhumación en sepultura o bóveda individualizada. En todo caso, el alistamiento del cadáver se realizará siempre en el lugar del deceso y sólo se permitirá el traslado hacia otra ciudad o municipio para su disposición final, en las áreas metropolitanas, entre municipios circunvecinos y departamentos colindantes, siempre y cuando el servicio funerario garantice las condiciones de bioseguridad y embalaje seguras para el traslado y se cuente con la autorización del cementerio del municipio receptor, informando a la respectiva autoridad sanitaria del municipio sobre el traslado.

- Así mismo, de acuerdo a la Guía GIPG08 "Orientaciones para el Manejo, Traslado y Disposición Final de Cadáveres por Covid-19", 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 traslado, 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 cementerios y siempre que se haya tramitado el certificado médico de defunción y la licencia para el destino final; al igual que se haya adelantado el proceso de coordinación con la familia, la cual en consideración al periodo de aislamiento al que se deben acoger, se adelantará haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles.
- El personal de Serfuncoop que atienda los respectivos casos, informará del protocolo correspondiente a los familiares, haciendo acompañamiento telefónico desde la sede encargada del servicio o podrá consultar el documento oficial e protocolos en la página web www.ibague.losolivos.co/protocolosadoptados
- Desde el momento de la coordinación del homenaje, el contratante y/o titular del plan, podrá autorizar por escrito a un tercero para retirar las cenizas del ser querido; siendo esta persona la que deberá presentarse en el Parque Cementerio, en la fecha y hora que se asigne, con su documento de identidad original. La persona autorizada para reclamar las cenizas no deberá haber tenido contacto con el fallecido en los últimos catorce (14) días.
- Los Olivos ha dispuesto temporalmente la celebración de misas conmemorativas virtuales por medios digitales (Facebook LIVE), hasta nuevo aviso.
- 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, manteniendo los más altos estándares de calidad, conforme a las siguientes precisiones:

- **Horarios de salas:** Se continuarán realizando procesos de velación en las sedes de Ibagué, El Espinal y Girardot, de acuerdo a las restricciones establecidas por los entes gubernamentales en términos de acompañamiento, en un horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Estos horarios podrán variar si las autoridades de cada municipio los llegan a modificar.
- **Traslado del ser querido:** Se coordinará una vez la entidad de salud haya cumplido con el protocolo establecido y la familia cuente con el certificado de defunción correspondiente.
- **Asistentes:** Solo se permite el ingreso a Salas de Homenajes de hasta diez (10) acompañantes, los cuales podrán tener un manejo diferente de acuerdo al aforo que tenga la sede durante el tiempo de velación del ser querido. Con aquellos que se encuentren presentes, llevaremos a cabo los protocolos de homenaje al amor. Para el acompañamiento a destino final en el Parque Cementerio Los Olivos Ibagué, se permitirá el

ingreso de hasta veintitrés (23) personas de acuerdo a lo establecido por la normatividad; se aclara que para efectos de los demás cementerios de cada ciudad, el acompañamiento se hará de acuerdo a los procedimientos que tenga estipulado dicho Cementerio. Se recomienda de manera especial, abstenerse de invitar personas mayores de 70 años al homenaje, ya que continúan considerándose población de alto riesgo de contagio.

- **Carteles:** Publicaremos la información correspondiente a los servicios fúnebres del ser querido, en la sede donde se llevará a cabo el homenaje, entregando digitalmente un cartel para compartir la información con la familia y demás allegados.
- **Celebración de Exequias:** Serán realizadas sólo si los familiares así lo disponen y conservando las medidas de bioseguridad, disponibilidad y recomendaciones emitidas por el Episcopado Colombiano. Para tal efecto estamos brindando las siguientes opciones: Capilla de nuestro Parque Cementerio (de acuerdo a disponibilidad) y Parroquias que estén prestando este servicio.
- **Cortejo fúnebre:** Estará acompañado de una de nuestras carrozas, así como el servicio para transportar las personas hasta el destino final elegido por la Familia, conservando las medidas de distanciamiento físico establecidas para estos medios de transporte.
- **Apoyo al duelo:** Por el tiempo que dure la emergencia sanitaria, no se realizarán encuentros familiares para el apoyo al duelo, ni misas semanales, mensuales o de aniversario en forma presencial.
- **Inhumaciones y Cremaciones:** Se realizarán en los horarios y bajo los procedimientos y disponibilidad que tengan estipulados los cementerios de cada municipio y de acuerdo a la Guía GIPG08 "Orientaciones para el Manejo, Traslado y Disposición Final de Cadáveres por Covid-19".
- **Servicios en Parque Cementerio Los Olivos - Ibagué:** de acuerdo a la Resolución 223 de 2021, por la cual se modifica la Resolución 666 de 2020 "Protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19" se dará el siguiente manejo frente a las actividades que se listan a continuación:
 - **Trámites administrativos:** Se permitirá el ingreso de una (1) persona.
 - Inhumación, cremación:** Se tendrá en cuenta el número de máximo de veintitrés (23) acompañantes durante el homenaje.
 - Exhumación:** De acuerdo a coordinación previa con el titular y/o contratante, se permitirá el ingreso de máximo cinco (5) acompañantes.
 - Entrega de cenizas:** Se permitirá el ingreso de una (1) persona para el retiro y los trámites administrativos; no obstante, si es deseo de la familia inhumar las cenizas en el Parque Cementerio Los Olivos, se acordará la fecha y hora con el titular del plan o contratante del servicio funerario, con el objetivo de llevar a cabo el protocolo de inhumación de las mismas, permitiendo el ingreso máximo de cinco (5) acompañantes.

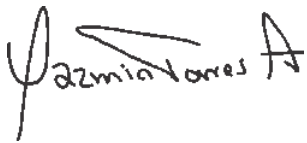
3. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL: Todas nuestras salas cuentan con las medidas de protección dispuestas por las autoridades.

- **Visitas Parque Cementerio Los Olivos de Ibagué:** Se permitirá el acceso a tres (3) visitantes por familia al Parque Cementerio Los Olivos, de Domingo a Domingo entre las 8:00 a.m. y 10:00 a.m. respetando las medidas de distanciamiento físico y el control de aforo que se manejará durante la permanencia de las familias en el campo santo.
- En caso de requerir mayor asesoría por favor comunicarse a nuestro PBX 277 1001 marcando la extensión correspondiente:
 - Sede Cra 5ta – Ibagué: extensión 1100
 - Sede Cádiz – Ibagué: extensión 1500
 - Sede Girardot: extensión 1200
 - Sede El Espinal: extensión 1300
 - Sede Parque Cementerio: extensión 1400
- Las solicitudes de Afiliación a nuestros planes exequiales o reporte de novedades, las pueden continuar realizando a los números de contacto acostumbrados PBX 277 1001 ext 1106 o al correo electrónico afiliaciones@losolivos.com.co

Como Entidad, hemos adoptado estas medidas con el fin de contribuir a la prevención y contención del Coronavirus en nuestra comunidad, aunque en muchos casos afecte 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.

Agradecemos su comprensión y reiteramos nuestro deseo por brindar un servicio único, haciendo de cada experiencia con Los Olivos, "Un homenaje al amor"

Proteger y cuidar la salud es un homenaje al amor, un homenaje a la vida.



Yazmin Torres Álvarez
Directora Administrativa y Financiera