

Protocolo de acción ante fallecimiento de residentes

Qué hacer cuando fallece un residente: constatación, aviso a la familia, cuidado del cuerpo, pertenencias y acompañamiento.

Normativa de referencia: Decreto 20 de 2021 del Ministerio de Salud, artículos 5 letra r), 10 letra q), 12 letras q) y t), 18 letra h), 25, 28 letras b), d) y e), 29 letra e) y 30; Ley 20.584; Ley 21.719.

Establecimiento	Código	Versión	Fecha de aprobación	Próxima revisión
	MACA-PRO-03			

Documento referencial de MACA, basado en la normativa chilena vigente. Adáptalo y válidalo con tu director(a) técnico(a) y tu asesor legal antes de usarlo.

1. Objetivo

Actuar con respeto, orden y apego a la ley cuando fallece un residente: asegurar que un médico constate la muerte, avisar a tiempo a la familia, cuidar el cuerpo con dignidad, entregar sus pertenencias y acompañar a los demás residentes y al equipo.

2. Responsables

- **Director(a) técnico(a):** establece y hace cumplir este protocolo (art. 12 q), conversa con la familia y revisa cada caso.
- **Encargado(a) del turno:** llama al médico, avisa a la familia y a la dirección técnica, y coordina el retiro del cuerpo.
- **Técnico o auxiliar de enfermería:** acompaña al médico, prepara el cuerpo y registra todo en la carpeta personal.
- **Cuidadores(as):** dan la primera alerta, resguardan la privacidad y acompañan a los otros residentes.

3. Antes: voluntades y creencias

Recomendamos conversar con tiempo, con el residente y su familia, y dejar por escrito en la carpeta personal:

- Sus deseos sobre el final de la vida: dónde prefiere estar, a quién quiere cerca y qué tratamientos ha conversado con su médico.
- Su religión o creencias, los ritos que desea y si quiere la visita de un guía espiritual.
- A quién avisar primero, a cualquier hora, y si tiene servicio funerario contratado.
- La ropa u objetos con que desea ser vestido o despedido.

4. Cuando un residente fallece en la residencia

1. Si tienes cualquier duda de que haya fallecido, actúa según el Protocolo de acción ante urgencias médicas y llama al **SAMU (131)**.
2. Avisa al encargado(a) del turno y anota la hora en que encontraste al residente y lo que observaste.
3. Cierra la puerta o usa un biombo. Retira con calma a los compañeros de habitación y resguarda la privacidad.
4. Llama al médico para que constate el fallecimiento: médico tratante _____, médico de llamada _____ o, si no hay otro disponible, el SAMU.
5. No muevas, limpies ni prepares el cuerpo hasta que el médico constate la muerte.
6. Pide al médico que constata la muerte el **certificado médico de defunción** y guarda una copia en la carpeta personal.
7. Avisa a la familia, al representante legal o a la persona significativa (sección 6) y a la dirección técnica.

La inscripción de la defunción y la autorización de sepultación se tramitan en el Servicio de Registro Civil e Identificación. Normalmente las realiza la familia, con apoyo de la funeraria. La residencia facilita los documentos que tenga.

5. Si hay sospecha de una muerte no natural

Hay sospecha cuando la muerte puede deberse a una caída o golpe, lesiones, violencia, intoxicación, autolesión o una causa que nadie puede explicar, o cuando el médico no puede certificar la causa. En ese caso:

1. No muevas el cuerpo, no lo limpies ni lo cambies de ropa, y no retires sondas, vías ni otros dispositivos.
2. Cierra la habitación y no permitas que se ordene ni se retire nada.
3. Avisa a **Carabineros (133)** y sigue sus instrucciones. La Fiscalía decide los pasos siguientes, como un eventual traslado del cuerpo al Servicio Médico Legal.
4. Colabora con la información que te pidan, avisa a la familia y deja registro de todo lo realizado y de quiénes intervinieron.

6. Aviso a la familia

- Lo hace el director(a) técnico(a) o el encargado(a) del turno, por teléfono o en persona, nunca solo por mensaje escrito.
- Usa los contactos de emergencia del contrato (art. 28 e). Si no contestan, sigue intentando y registra cada llamado.
- Habla con calma y en palabras claras. Cuenta lo que pasó, ofrece que vengan a despedirse y pregunta por la funeraria y los ritos que desean.
- Si el residente estaba hospitalizado o en una salida, coordina con el establecimiento o la familia y sigue desde la sección 8.

7. Cuidado respetuoso del cuerpo

Solo después de la constatación médica y si no hay sospecha de muerte no natural:

- Cierra sus ojos y su boca, deja el cuerpo alineado y cúbrelo hasta el cuello. Retira sondas y dispositivos solo si el médico lo autoriza.
- Asea y viste el cuerpo según sus deseos o los de su familia, y respeta los ritos de su religión o creencia.
- Identifica el cuerpo con su nombre completo y RUT, y da tiempo a la familia para despedirse en privado.
- Registra la hora del retiro, la funeraria y el nombre de quien retira el cuerpo.

8. Pertenencias, medicamentos y carpeta

- Haz un inventario de sus bienes con dos testigos, comparándolo con el **Inventario de bienes personales** del ingreso (art. 28 d).
- Entrega los bienes, contra firma, a la persona de contacto del contrato o a quien acredite ser heredero. Si hay desacuerdo entre familiares, guárdalos bajo llave y pide asesoría legal.
- Si la residencia cobraba pensiones u otros ingresos del residente, rinde cuenta de los gastos al terminar el contrato (art. 28 b).
- Separa y registra sus medicamentos: son de uso personal y no se usan en otros residentes (art. 10 q). La dirección técnica define su entrega a la familia o su eliminación, que se hace según corresponda (art. 18 h).
- Cierra la carpeta personal. Sus datos de salud son datos sensibles: la carpeta sigue siendo de acceso restringido y solo se entregan copias a quienes la ley autoriza (arts. 29 e y 30; Ley 20.584; Ley 21.719). Recomendamos conservarla al menos 15 años, como el Decreto 41 de 2012 exige para las fichas clínicas.
- Actualiza la nómina de residentes para el reporte trimestral al SENAMA (art. 12 t).

9. Acompañamiento a residentes y equipo

- Informa a los demás residentes con delicadeza, empezando por los más cercanos. No ocultes la noticia si preguntan.
- Ofrece un momento de despedida: un recuerdo en la sala común, una oración o lo que se acostumbre en la residencia.
- Observa en los días siguientes cambios de ánimo, sueño o apetito en sus compañeros, y avisa a la dirección técnica.
- Al final del turno, conversa con el equipo sobre lo vivido. Recomendamos ofrecer apoyo a quien lo necesite y revisar el caso dentro de la semana.

10. Registro de fallecimientos

Fecha y hora	Residente	Médico que constata	Aviso a la familia (hora)	Retiro del cuerpo	Pertenencias entregadas a	Responsable

Aprobación y control de cambios

	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por			
Revisado por			
Aprobado por (dirección técnica)			