

Estándar de competencias profesionales

Manejar las técnicas y habilidades relacionales para prestar el servicio de tanatopraxia

Familia Profesional	Sanidad
Nivel	3
Código	ECP1609_3
Estado	BOE
Publicación	Orden EFP/63/2021

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Establecer comunicación entre la familia o allegados del fallecido y la entidad de servicios funerarios, para dar respuesta a su demanda de información, prestándoles un trato humano y adaptado a su situación de duelo.

IC1.1 La comunicación con los familiares o allegados del fallecido se establece, aplicando técnicas y habilidades sociales adaptadas a la situación de duelo, como escucha activa, empatía, u otras.

IC1.2 La información requerida para iniciar los trabajos de tanatopraxia se solicita a la familia o allegados del fallecido, prestándoles un trato acorde con su situación de duelo, respetando, dentro de lo posible, las peticiones, deseos o últimas voluntades del fallecido o allegados.

IC1.3 La información sobre la aplicación de técnicas de tanatopraxia (extracción de tejidos, prótesis u otros dispositivos, higiene, estética, reconstrucción, conservación) se proporciona a la familia y allegados del fallecido, considerando, en su caso, nuevos métodos (como extracción de muestras para análisis de ADN para posteriores estudios, entre otros), resolviendo sus dudas con atención y diligencia, suavizando los momentos de tensión y evitando acrecentar su nerviosismo.

IC1.4 La opinión de la familia y allegados al fallecido se recopila, proponiendo alternativas y soluciones a la problemática planteada, en su caso.

IC1.5 La información y asesoramiento sobre la donación de órganos, se proporciona a la familia, en los casos en que proceda, así como de donación del cuerpo a la ciencia para fines docentes y de investigación.

IC1.6 El secreto profesional y la confidencialidad de la información se preservan a lo largo del proceso, respetando al fallecido, familia y allegados.

EC2 Planificar la aplicación de las técnicas de tanatopraxia, atendiendo al tipo de restos mortales, necesidad de conservación transitoria o embalsamamiento, entre otros aspectos, verificando la disponibilidad de recursos, para la organización de las ceremonias, en función, dentro de lo posible, de la voluntad de la familia y allegados.

IC2.1 La aplicación de las técnicas de tanatopraxia se planifica, atendiendo, en lo posible, los deseos de la familia y respetando los ritos o costumbres de las diferentes culturas o religiones en consideración al fallecido y a sus familiares o allegados.

IC2.2 La aplicación de técnicas tanatopractoras y ceremonias se organizan en función del carácter de los restos mortales (cadáver, restos cadavéricos, criaturas abortivas, miembros amputados, entre otros), lugar y tipo de ceremonias, necesidad de conservación, inhumaciones especiales (como lugares públicos o monumentos históricos), tipos de féretros, entre otros, cumpliendo la normativa aplicable referente a sanidad mortuoria (enfermedades infecciosas), traslado (ámbito territorial, medio de transporte, acuerdos entre países), entre otras.

IC2.3 La aplicación de técnicas tanatopractoras y ceremonias se planifican, considerando el tiempo mínimo trascurrido desde la hora del fallecimiento (con frecuencia 24 horas, ya que la extracción, refrigeración, entre otras técnicas, son incompatibles con la vida, exceptuando cuerpos autopsiados y restos cadavéricos en los que no es preciso esperar) y la tipología del cadáver (infecciones como ébola, encefalopatía espongiiforme, peste, cólera, impiden la manipulación).

EC3 Atender a la familia o allegados del fallecido, proporcionando asesoramiento sobre los servicios funerarios, religiosos o civiles, para organizar los actos en función de su voluntad y características del fallecimiento aplicando técnicas de comunicación, marketing, entre otras.

IC3.1 El asesoramiento referente a las últimas tendencias del mercado en cuanto a inhumación o cremación se proporciona a la familia o allegados, incidiendo en nuevos productos ecológicos (urnas y ataúdes) y destino final de las cenizas como árboles, otras opciones ecológicas u otros.

- IC3.2** La información sobre los servicios funerarios más demandadas en la zona geográfica de influencia se proporciona a la familia o allegados, respetando las creencias y costumbres de las diferentes culturas o religiones, garantizando el cumplimiento, dentro de lo posible, de su voluntad, con el objetivo de despedir al fallecido de la manera más cercana y humanizada.
- IC3.3** El asesoramiento e información sobre traslado del cuerpo o restos mortales se proporciona a la familia o allegados, considerando el ámbito territorial (dentro del municipio, comunidad autónoma, nacional, extranjero).
- IC3.4** La organización de los servicios se comunica, a la familia o allegados del fallecido, en función de sus peticiones y propuestas, garantizando el desarrollo de los actos programados.
- IC3.5** Los sistemas de gestión, atención al cliente, marketing y comunicación con los que cuenta la entidad se manejan, incorporando nuevas tecnologías y herramientas para mejorar la prestación del servicio funerario.
- IC3.6** La información referente a los departamentos de duelo a los que tiene acceso la entidad de servicios funerarios se proporciona a la familia y allegados de forma completa, clara y veraz para iniciar la organización de los actos, resolviendo las dudas planteadas y facilitando el afrontamiento del duelo.
- IC3.7** Las situaciones de crisis y los efectos de la angustia de la familia o allegados, durante la celebración del duelo, se minimizan, considerando las características del fallecimiento, aplicando técnicas de comunicación (escucha activa, manteniendo la calma, entre otras) y colaborando con el responsable superior.
- IC3.8** La documentación asociada a los servicios funerarios prestados se tramita, una vez concluidas las ceremonias programadas.
- EC4** Coordinar el equipo de trabajo en relación con la organización de las ceremonias fomentando la comunicación horizontal y vertical y resolviendo situaciones de crisis en el entorno laboral mediante habilidades sociales, psicosociales y de automotivación, para asegurar la prestación de los servicios funerarios.
- IC4.1** Las situaciones de crisis generadas en el servicio de tanatopraxia, se resuelven aplicando técnicas de control del estrés, preservando la salud emocional de los profesionales implicados y garantizando respuestas rápidas y eficaces para la consecución de los objetivos previstos.
- IC4.2** Las situaciones personales difíciles se solucionan, mediante la aplicación de técnicas de automotivación, preservando la salud emocional personal, evitando alterar la consecución de los objetivos previstos.

- IC4.3** Las propuestas de cambio o incorporación de nuevos procesos de trabajo o protocolos de actuación, se transmiten al responsable superior, cooperando con el resto del equipo para la mejora continua de la calidad de la prestación del servicio de tanatopraxia.
- IC4.4** Las incidencias detectadas durante la prestación del servicio de tanatopraxia se transmiten al responsable superior, resolviendo, en su caso, las situaciones en cooperación con el equipo de trabajo, aprovechando la experiencia y el apoyo de otros profesionales.
- IC4.5** Los cuestionarios sobre calidad de los servicios prestados se proporcionan a la familia o allegados del fallecido para su valoración y propuesta de iniciativas para posible mejora de las actuaciones futuras.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Técnicas de comunicación e información Protocolos organización y gestión del servicio.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable referente a protección medioambiental y planificación de la actividad preventiva. Normativa referente a sanidad mortuoria, traslado de cadáveres, acuerdos bilaterales con Francia y Portugal, acuerdo de Estrasburgo, protección de datos de carácter personal, donación de órganos, biocidas, código ético profesional, entre otras. Protocolos de técnicas y habilidades relacionales para prestar el servicio de tanatopraxia. Certificado médico. Documentos medico legales. Ficha del cadáver. Fichas de personal. Cuadrante de trabajos a realizar. Bibliografía especializada. Estándares de calidad.