Se cruzó con ella un momento, pero solo uno de ellos vio al otro. Él pasó de largo, como seguiría pasando de largo en el futuro disperso del mismo cruce. Ella ni se dio cuenta, continuó mirando un poco al suelo, sentada sobre el muro de piedra, junto a la carretera. Mientras él pasaba ella permaneció quieta, absorta en el universo de las miradas bajas que contemplan, tal vez, la hierba del otro lado del muro, por el que no hay carretera. Él miró un poco, lo suficiente para registrarla en un recuerdo extraño, donde el muro era más frío, pero el día más cálido, junto a las escasas nubes de primavera. Miró como quien desea mirar dos veces, mil veces, pero mira solo una muy fija, descartando los segundos como notas inaudibles, por lo menos para ella. Miró hasta que se terminó su tiempo de mirada, y ella no se dio cuenta, absorta de vista baja, cerca de la hierba, protegida de la carretera por un muro de piedra.

Cada año, cada momento desde entonces, era de piedra. Inmutable, repetido mil veces en cada cruce con ese, y nunca otro, trozo de muro de piedra, junto a la carretera. Hoy él mira, pero ya no está ella. Terminó en el pasado, fue carretera. Pero cada momento de cruce, cada hora nueva, él mira cuando pasa, tiempo, muro, luz y hierba, buscándola a ella, junto a la carretera.

Nuevos cruces de la vida entera, en los que recorre, con sus ojos, el muro en que un día, se cruzó con ella. Apenas el viento mueve la hierba, que en un fugaz pasado se encontró con ella, de mirada baja, sentada en el muro, absorta en si misma, junto a la carretera. No volverá ese viento porque no habrá vista, porque falta ella, aunque él repita, cada nuevo día, el mirar el muro, el momento fijo, el recuerdo vano, el intento estéril, de volver con ella. No habrá más cruce verdadero que el que ya ocurrido, entre él y ella.

Llegaron estaciones, de frío y de vida, tratando consecutivas de alterar la piedra. Pero la piedra no importaba, ni la carrera, porque sobre el muro, la mirada espera encontrarla un día. Otro instante gemelo, tal vez una rutina, de hojas de hierba, iguales entre ellas. ¿Cómo era ella? Ella era para guardar en un instante, para esperar volver a verla, para temer que levantara su vista, ajena a la carretera. Ella era unos segundos absortos, que se hicieron milenios en esa espera, en repetir viaje, en cruzar el cruce, en tratar de verla

Otra vez a la vuelta, a buscar el lugar concreto, el sitio de piedra, el momento de hierba, donde en un translúcido recuerdo, se la vio a ella. El viento sobre el muro, contra el muro, no arrancará más esquirlas que sobre sus años, entre vuelta y vuelta, entre cruce y cruce, intentando verla. Pasará sobre él incluso la hierba.

Y en última vida, de nuevo mirada, volverá él, vestido de despedida, aunque ella no le vea, a acercase al muro, a caminar su mirada, a respirar su viento, a pasar cerca, en el último intento de hacerla recuerdo, de atrapar su esencia, sobre el muro de piedra, junto a la carretera.

Ítaca

EnCuentros

Parcesa, Parques de la Paz
Año II - nº 3 Noviembre de 2006

C O N T E N I D O

Editorial 1 **Cambio de perspectiva.**
Curiosidades 2 **El ADN y "La parte más importante del cuerpo"**
Gabinete Psicológico 3 4 **La comunicación de fallecimientos.**
Otras culturas 5 6 **Sucedió en Roma.**
Reportaje 7 8 **Tanatorio de La Paz.**
La entrevista 9 10 **Asesores familiares de Parcesa.**
Relato 11 **"Fugaz"**

CAMBIO DE PERSPECTIVA

¿Cuál es el lugar que ocupa el sector funerario en nuestra sociedad?

Con esta pregunta un tanto abstracta e imprecisa tratamos de reflexionar sobre los cambios y retos que se aproximan dentro y fuera de esta peculiar y desconocida profesión. No hace tantos años, la funeraria formaba parte integrada de cada pequeña población. En una España fundamentalmente rural, todo el pueblo solía conocer al funerario, que además solía haber heredado la ocupación de sus padres. En estas circunstancias, y hablamos de hace solo algunas décadas, el cuidado de los familiares que habían sufrido una pérdida recaía también sobre sus vecinos; no se mantenía el anonimato, e incluso cuando la postura de los dolientes fuera de cierto estoicismo, no se mantenía el secreto sobre el deceso. No hablamos de una situación idílica en la que cada viuda fuera acogida por sus vecinos; es evidente que el abandono también podía darse, y la miseria era más frecuente. Pero tanto la perspectiva de que alguien muriera (frecuentemente en casa) y la reacción del conjunto de la sociedad era distinta de lo que es ahora. Con el traslado de la mayor parte de la población a las ciudades, la atención médica hospitalaria, y la formación de unidades familiares de menos miembros, la figura del funerario del pueblo está desapareciendo. Ahora, cuando se produce un deceso, quien aparece para ayudar y contratar el servicio las más de las veces es un auténtico desconocido. En este salto, desde el funerario vecino o amigo al anonimato de la gran empresa funeraria se nos está quedando un hueco sin cubrir, y debe ser atendido: hablamos del cuidado de las familias. Así como lo cortés no es incompatible con lo valiente, tampoco el cuidado personalizado de los familiares dolientes es incompatible con las empresas. Y ese es el cambio de perspectiva del que pretendemos hablar.

Atender a una familia que ha sufrido una pérdida no es un aspecto secundario y deseable, es una obligación en todos los aspectos. El cuidado de la familia a la familia llena un hueco, el cuidado médico llena otro, el de las amistades llena un tercero, pero ¿quién está en el momento de la resolución de los trámites? ¿De la obligada selección de los elemento del funeral? Está la familia que sufre y, frente a esta, el personal de la funeraria.La situación de estar en frente, como hasta ahora nos inducen a pensar los grandes edificios de los tanatorios urbanos, debe cambiar para llenar el hueco antes citado. La posición del funerario ya no debe ser "en frente", debe ser al lado; a su lado como en el de todos, porque la situación de pérdida no hace distingos y todos hemos de pasar por ella alguna vez. Tenemos, por tanto, que estar al lado de las familias, y saber que el producto que vendemos no es material (urnas, arcas, flores), es emocional, es lo que la persona atendida ya aconsejada percibe en nosotros. ***Nuestro producto es la ayuda y el consejo, por encima de cualquier otro.*** Nos va en ello cambiar paulatinamente el desconocimiento, cuando no la mala imagen, que muchas veces se tiene de nosotros.

Parece que solo se hable de las funerarias cuando algo es digno de salir en los sucesos, pero ¿y las personas que atienden a los familiares? ¿Y quienes están dispuestos a apoyar a quienes lloran sin sentirse ajenos al dolor de los otros?. Estas personas existen en todas las funerarias, y son anónimos creadores de salud, porque para poder trabajar el dolor que se siente es necesario y fundamentar otorgar un significado a lo que se hace, a la ceremonia de despedida que se elige, lo que no es fácil de conseguir si, como hasta ahora en demasiadas ocasiones, transformamos el trato con los familiares en una mera transacción comercial. No lo es. Es algo más. Es cambiar de perspectiva y estar donde tenemos que estar, al lado de los dolientes. Aprender a hacer esto está en manos de todos.

Marcos Nocete

Edita PARCESA, PARQUES DE LA PAZ, S.A
Redacción: Marcos Nocete
Recursos, fotografia y composición: Mar Sánchez
Imprime: Tamarán.
Tirada: 2000 ejemplares.

EJEMPLAR GRATUITO
Información, envío de artículos y comentarios
revista@parcesa.es

La herencia genética

Desde ahora podemos conservar la "historia genética" de nuestra familia a través de un nuevo servicio que garantiza técnica y jurídicamente la conservación del ADN.

las aplicaciones médicas o genealógicas, la conservación y custodia del ADN pueden tener aplicaciones en futuras pruebas de identificación o futuras pruebas de filiación.

Las ventajas que ofrece guardar la herencia genética se resumen en 3:

1.- Aplicación predictiva de valoración del riesgo de padecer enfermedades hereditarias. Un perfil de ADN preservado hoy, puede ayudar a prevenir, o tal vez curar, enfermedades genéticas de descendientes directos o futuras generaciones.

2.- Aplicación en pruebas de filiación biológica e identificación individual mediante perfiles genéticos.

3.- Aplicación en genealogía molecular: la genealogía molecular es un método de investigación para confirmar relación familiar de personas (identificar descendientes de un antepasado común, el antepasado común mas cercano...).

Todos estos beneficios podrán conseguirse mediante el almacenamiento de este ADN para que las familias puedan hacer uso de la muestra para los estudios futuros que consideren convenientes. Sólo la persona que figura registrada como solicitante de éste servicio o sus descendientes autorizados, podrán acceder a la información.

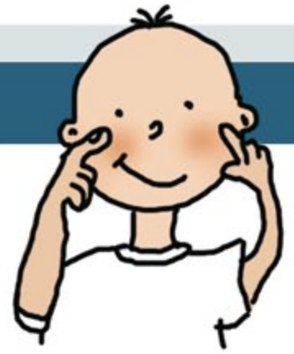
Dos de las ventajas que destacamos desde el punto de vista funerario son que:

Considerando que la incineración en España aumenta progresivamente (tres de cada cuatro defunciones se traducen en incineración), la conservación previa de ADN para beneficio de las familias, se hace indispensable ya que la cremación hace desaparecer en su totalidad cualquier rastro de ADN.

Y por otra parte, esta conservación, evitará futuras exhumaciones, anticipándose y evitando situaciones de elevado impacto emocional y económico.

Los espectaculares avances que se están realizando en el campo del diagnóstico molecular, permitirán estudiar enfermedades hereditarias. Ofreciendo una excelenter fuente de información para el desarrollo de tratamientos preventivos a familiares con enfermedades hereditarias, mejorando la eficacia de las valoraciones de riesgo a través de consejos genéticos familiares.

En cualquiera de los centros Parcesa, podrá solicitar este servicio y recibirá información detallada.



La parte más Importante del cuerpo

Un día mi madre me preguntó cuál era la parte más importante del cuerpo. A través de los años trataría de buscar la respuesta correcta. —Cuando era más joven, pensé que el sonido era muy importante para nosotros , por eso dije, "¡mis oídos, Mamá!". Ella dijo: "No, muchas personas son sordas y se arreglan perfectamente. Pero sigue pensando, te preguntaré de nuevo.

Varios años pasaron antes de que ella lo hiciera. Desde aquella primera vez , yo había creído encontrar la respuesta correcta. Y es así que le dije: "¡Mamá!, la vista es muy importante para todos, entonces deben ser nuestros ojos. —Ella me miró y me dijo: "¡Estás aprendiendo rápidamente, pero la respuesta no es correcta porque hay muchas personas que son ciegas y salen adelante aun sin sus ojos". —Continué pensando cuál era la solución. A través de los años, mi madre me preguntó un par de veces más, y ante mis respuestas la suya era: "No, pero te estás haciendo más inteligente con los años, pronto acertarás".

El año pasado, mi abuelo murió. Todos estábamos dolidos. Lloramos. Incluso mi padre lloró. Recuerdo esto sobre todo porque fue la segunda vez que lo vi llorar. Mi madre me miraba cuando fue el momento de dar el adiós final al abuelo. Entonces me preguntó:
"¿No sabes todavía cuál es la parte más importante del cuerpo, hijo?". —Me asusté cuando me preguntó justo en aquél momento. —Yo siempre había creído que ese era un juego entre ella y yo.

Pero ella vió la confusión en mi cara y me dijo: "Esta pregunta es muy importante. Para cada respuesta que me diste en el pasado , te dije que estabas equivocado y te he dicho porqué. Pero hoy es el día en que necesitas saberlo."Ella me miraba como sólo una madre puede hacerlo. Vi sus ojos llenos de lágrimas, y la abracé. Fue entonces cuando, apoyada en mí, me dijo: "Hijo, la parte del cuerpo más importante del cuerpo... Es tu hombro". —Le pregunté, "¿Es porque sostiene mi cabeza?", y ella respondió: "No, es porque puede sostener la cabeza de un ser amado o de un amigo cuando llora. Todos necesitamos un hombro para llorar algún día en la vida, hijo mío. Yo sólo espero que tengas amor y amigos, y así siempre tendrás un hombro donde llorar cuando lo necesites, como yo ahora necesito el tuyo.

Anónimo recibido por correo electrónico

LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA DE FALLECIMIENTOS

Dentro de las relaciones entre los seres humanos una de las situaciones más difíciles de afrontar es aquella que implica realizar la comunicación del fallecimiento de un ser querido.
Sea cual sea nuestro oficio, en alguna ocasión nos vamos a ver obligados a desempeñar esta difícil misión, pero además, en algunas profesiones (policías, personal sanitario, de emergencias o servicios funerarios) nos encontramos frente a esta misión en numerosas ocasiones.

No hay ninguna forma fácil de dar este tipo de noticias. Producen un impacto enorme sobre las personas que las reciben, ocasionando una respuesta de estrés que desborda y agota rápidamente a la persona tanto física como mentalmente.

Estas emociones son "contagiosas" y por ello, al anticipar la reacción que nuestra comunicación va a desencadenar, esta tarea nos produce asimismo un tremendo estrés. Seguramente es una de las labores más ingratas a las que tenemos que enfrentarnos como profesionales, somos conscientes de su importancia, de que nuestra actuación deja una huella en el familiar que recibe la comunicación. Son momentos donde los sentimientos están a flor de piel y cualquier gesto es muy bien o muy mal recibido y recordado.

En primer lugar es necesario aclarar que la comunicación de fallecimientos por teléfono tiene unas importantes dificultades añadidas, por lo que sistemáticamente es desaconsejada por todos los expertos. El teléfono no nos permite utilizar los canales de comunicación no verbal y, en estas situaciones tan emocionalmente intensas, una proporción muy elevada de la comunicación se realiza normalmente a través de estos. El teléfono también dificultará nuestra respuesta en aquellos casos en los que el receptor del mensaje pierda el control de sus emociones o conducta.

No obstante, en la práctica profesional nos encontramos con que en muchas ocasiones, por distintos impedimentos que ahora no vamos a analizar, la comunicación telefónica es la única forma de comunicación posible por lo que debemos estar formados para desarrollar esta tarea con unas mínimas garantías.

Nos enfrentamos con un acto humano, ético, profesional y legal (por este orden) por lo que no debemos improvisar. Ser poco hábiles dando una mala noticia puede generar un sufrimiento añadido e innecesario a la persona que la recibe, aumentará también el nivel de ansiedad que de por sí se genera en el profesional que se ve obligado a dar la noticia, e incluso puede llegar a tener consecuencias legales no deseadas.

Dentro del variado abanico de las habilidades propias de un comunicador, para nuestra tarea van a tener especial importancia:

La capacidad de empatía

Entendida como la "solidaridad" emocional con el individuo. No sólo ser capaces de comprender su situación, sus emociones y su conducta sino, además, saber trasmitir que nos damos cuenta de su sufrimiento, preocupación o miedo.

Con ello la persona se siente comprendida y apoyada, lo cual es una importante ayuda para asimilar las malas noticias.

La asertividad

El desempeño de nuestro papel con seguridad, con respeto y delicadeza hacia nuestro interlocutor va a favorecer el éxito de la tarea.

Utilizaremos frases cortas y fáciles de comprender, asimilar y recordar, huyendo de tecnicismos y de palabras de "alto contenido emocional", no dando mensajes culpabilizadores. La comunicación será honesta, no ofreciendo nunca información falsa o esperanzas que no sean justificadas.

Las habilidades de escucha

Se trata de mostrar disposición a escuchar, estando pendiente de los mensajes de nuestro interlocutor. Manteniendo un silencio respetuoso y estando atento a contestar a sus inquietudes y dudas. Lanzando señales de asentimiento y comprensión

Las habilidades de información

Informando de una manera serena y asegurándonos de la atención de nuestro interlocutor.

Obteniendo previamente toda la información que pueda ser necesaria e identificando las áreas de interés para la persona a fin de poder orientarla en su posterior toma de decisiones.

A la hora de iniciar la comunicación deberemos seguir una estrategia general que se articula en función de tres fases básicas en el proceso de comunicación:

FASE DE ACLIMATACIÓN

Es la fase en la que se prepara a la persona para recibir la noticia. Es especialmente importante en las situaciones en las que el receptor no sospecha el alcance de la mala noticia.

En esta fase se procura favorecer la asimilación suavizando el impacto que una noticia de esta magnitud tendría si fuera aportada de forma brusca.

Es recomendable tener en cuenta las siguientes estrategias:

1) Obtener previamente la mayor información posible: qué ha pasado, cuándo, dónde, cómo...
2) Asegurarse de que la víctima ha sido identificada con certeza.
3) Buscar qué persona puede ser la más adecuada para recibir la comunicación y qué recursos podemos tener disponibles en caso de complicaciones (servicios médicos, etc).
4) Tener claramente identificada la dirección a la que estamos llamando por si surgen complicaciones y hay que enviar a la misma otros servicios de emergencias.
5) Comenzaremos identificándonos con precisión y facilitando en primer lugar nuestro teléfono de contacto. En ocasiones la persona en *shock* puede colgar el teléfono y después no sabrá cómo volver a comunicar con nosotros.
6) En lo posible utilizaremos nombres propios durante toda la comunicación. Nuestro nombre nos singulariza del resto, hace que el comunicado sea más particular y personal y favorece la comunicación empática y asertiva.
7) Verificar la relación con el fallecido. Comprobando si otras personas que pudieran estar alrededor son más idóneas para recibir la comunicación.
8) Es conveniente propiciar que la persona esté acompañada cuando se le vaya a informar. Comprobar si hay alguna otra persona cercana que pudiera prestar su apoyo en el caso de que el receptor sufriese alguna indisposición.
9) Valorar la edad u otras circunstancias que pudieran implicar una mayor vulnerabilidad.

FASE DE NOTIFICACIÓN

Es el momento en que se realiza la expresión verbal de la noticia. Utilizaremos un vocabulario lo más neutro posible, evitando el lenguaje técnico y las palabras con fuerte contenido emocional; hablando de forma tranquila, sin dar la impresión de que se quiere acabar cuanto antes.

Puede ser conveniente empezar con algún comentario "amortiguador", del tipo: "me temo que tengo que darle una mala noticia", para continuar contando el suceso. Nuestro mensaje tendrá una estructura narrativa. Se trata de contar lo sucedido siguiendo el esquema de una narración (introducción, nudo y desenlace). El relato será breve, se puede hacer en una sola frase, sin necesidad de dar rodeos o alargar innecesariamente la comunicación, contaremos lo sucedido desde el inicio, por ejemplo: accidente, medidas de reanimación si las hubo, trasporte, llegada al hospital, etc.

El proceso de narración permite al interlocutor ir adaptándose de manera progresiva a la información que va recibiendo.
Sólo se dará la información que sea necesaria y con la mayor exactitud, evitando hacer hipótesis sobre cuestiones relativas a las causas del fallecimiento, juicios diagnósticos u otras valoraciones que deban hacer otros profesionales. Tampoco se darán datos escabrosos que no son necesarios ni aportan nada al objetivo de la comunicación.

FASE DE ACOMODACIÓN

Esta es la parte más compleja de la comunicación de malas noticias. Se trata de ayudar a manejar en lo posible el impacto de la noticia. La dificultad de esta fase es la que hace que sea desaconsejable hacer estas comunicaciones por teléfono, ya que puede ser peligroso abandonar la comunicación dejando a la persona en pleno *shock* emocional.

No debemos perder la serenidad, con ello contagiaríamos nuestra ansiedad o aflicción. Es normal que la persona tenga una reacción emocional intensa que se manifieste en forma de llanto, gritos o maldiciones, este tipo de expresiones alivian las fuertes tensiones a las que está sometida.
Trataremos de verificar que no sufre ninguna indisposición física y que se está recibiendo el apoyo de otras personas.

En este momento, debido a que su nivel de conciencia está reducido por el efecto del *shock*, la persona puede dejar de recoger información importante como quién le ha llamado o dónde tiene que ir. Nos aseguraremos de que anoten esta información.

Dentro de nuestras posibilidades debemos responder, o ayudar a canalizar, las necesidades inmediatas que puedan surgir. Estaremos dispuestos a prolongar la comunicación unos minutos más, respondiendo a las posibles preguntas que tengan que hacer de la manera más sincera posible.

Probablemente la persona se preocupará por cuestiones relativas a la causa del fallecimiento (la persona tiene necesidad de comprender el por qué de lo sucedido), si la muerte ha sido o no dolorosa (es una reacción normal de preocupación por el sufrimiento de la víctima) y sobre la posible evitabilidad del suceso (los accidentes son difícilmente evitables).

Ya desde este momento de la acomodación comienza el complicado proceso de "duelo". Para no perjudicar el inicio de este largo proceso debemos seguir unas simples estrategias:

- Permitir y animar la expresión de sentimientos.
- Escuchar huyendo de frases hechas.
- Respetar las diferencias individuales en la expresión del dolor, sin juzgar ni criticar.

Las primeras fases del proceso de duelo ya se dan desde el momento de la comunicación; la persona tendrá una reacción inicial de *shock* y negación en la que mantiene la esperanza de que no sea verdad, de que haya un error. Se rechaza la comunicación y no se atiende a lo que se le dice. Surgen pensamientos obsesivos que giran en torno a la noticia, a los eventos anteriores al fallecimiento u otras cuestiones, pudiendo presentarse un intenso sentimiento de culpa. Este proceso consume muchos recursos mentales y dificulta que la persona atienda a otras cuestiones que le estamos comunicando.

Otra respuesta del duelo es la ira. La irritación y el enojo se pueden desplazar hacia cualquier figura, hacia sí mismo, o incluso hacia el propio mensajero. Esto hace que en ocasiones podamos vernos siendo mal tratados o insultados.

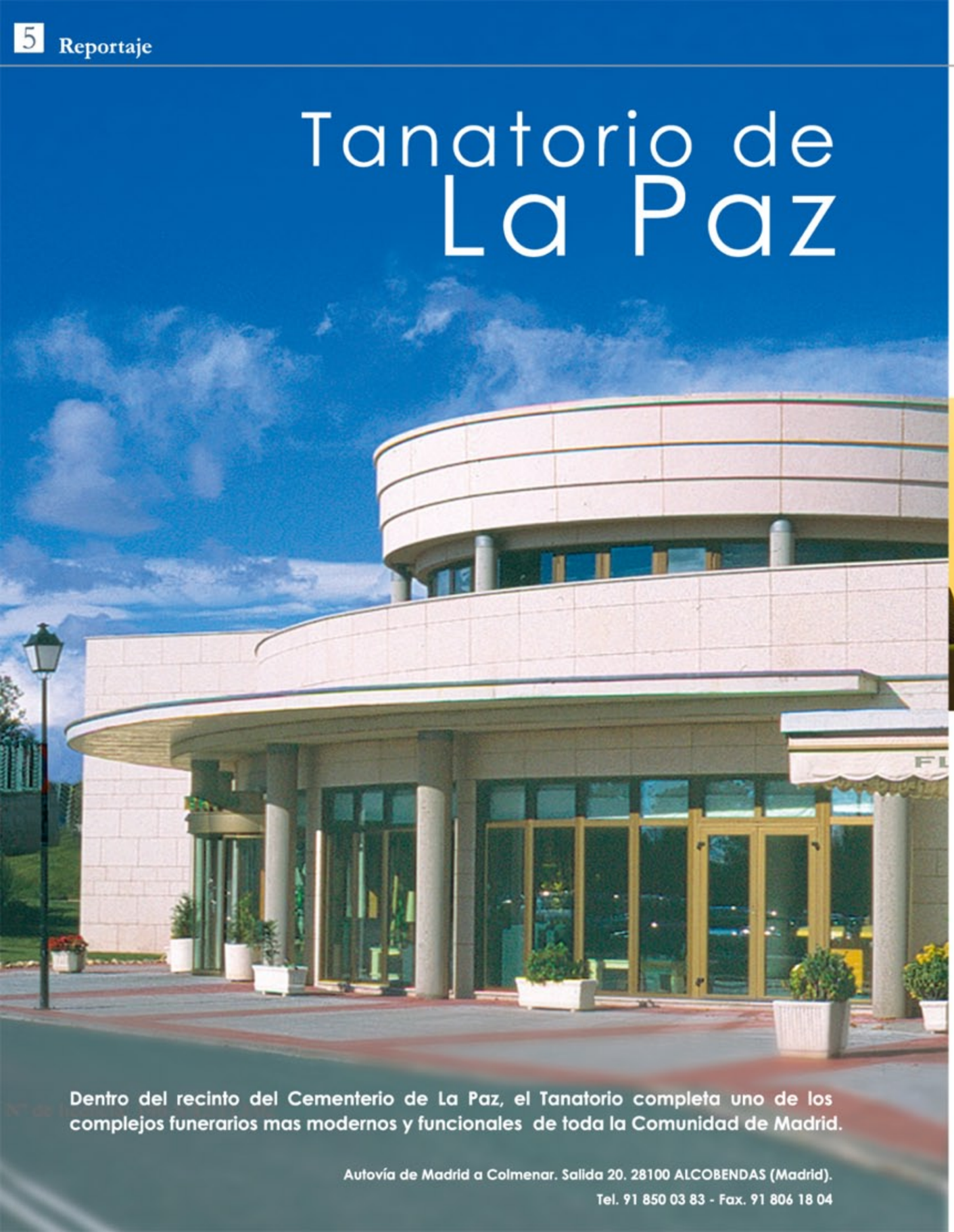
En este caso debemos evitar entrar en una escalada de conflicto y hostilidad. Afrontaremos la situación de manera asertiva, con respeto y tranquilidad, siendo conscientes de que su enfado lo causa la situación, no nosotros.

Una vez finalizada la comunicación obsérvese a sí mismo: ¿está en disposición de reanudar su actividad con plena capacidad profesional?

Ponga en marcha los mecanismos para estabilizar sus emociones sin olvidar que precisamente en eso consiste la profesionalidad y tenga siempre presente que usted no está obligado a tener soluciones mágicas.

Javier Gómez Segura
Psicólogo de emergencias. Especialista en psicología clínica.
julio de 2006

Tanatorio de La Paz



Dentro del recinto del Cementerio de La Paz, el Tanatorio completa uno de los complejos funerarios mas modernos y funcionales de toda la Comunidad de Madrid.

Autovía de Madrid a Colmenar. Salida 20. 28100 ALCOBENDAS (Madrid).
Tel. 91 850 03 83 - Fax. 91 806 18 04

La respuesta a la calidad

17 Salas de velatorio:
Espacios selectos que garantizan la mayor privacidad. Formadas por antesala y sala íntima climatizadas, aseo, armario ropero y teléfono. La comodidad y el diseño depurado conforman una decoración confortable y elegante.

Capilla Multiconfesional:
Templo multiconfesional, pensado para la celebración de ceremonias de cualquier religión. De factura creativa y práctica muestra el buen gusto en sus acabados y dimensiones.

Floristería:
La oportunidad de rendir un último homenaje puede simbolizarse perfectamente a través de las flores. En la floristería encontrará una gran diversidad de coronas y centros ya preparados o por encargo.

Crematorio.(2 hornos)
En funcionamiento las 24 horas, para evitarle incómodos traslados y esperas innecesarias.

Cafetería:
Un servicio rápido y eficaz las 24 horas.

Atención psicológica.
De esta manera queremos compartir un acercamiento al duelo, al dolor que representa la muerte de nuestros seres queridos mas cercanos, esa inevitable pero en muchos casos desgarradora sensación de pérdida.

Música para el recuerdo.
Para hacer más entrañable y emotiva la ceremonia de despedida, de una forma singular, personalizando el repertorio que mejor represente el recuerdo del ser querido.

Conservación y custodia genética (ADN).
Parcesa ofrece un valor añadido a sus servicios, permitiendo, a las familias que lo soliciten, preservar una fuente de información genética única. La familia tendrá siempre a su disposición la muestra de ADN del familiar fallecido, beneficiándose de las pruebas genéticas disponibles hoy en día, o que aparezcan en el futuro, con una clara utilidad en el campo médico, legal o genealógico.

Su memoria para siempre.
Parcesa ofrece el Diamante Irisgem que materializa, de forma delicada y con gran belleza, el amor y los recuerdos de los seres queridos que ya no están entre nosotros.
Es una gema perfecta creada al someter el carbono procedente del cabello humano, a las mismas condiciones que sigue la naturaleza durante el proceso de creación de diamantes.

Información mas detallada sobre instalaciones y servicios en www. parcesa.es

Miguel Angel Bueno - Carlos Quintas

Asesores familiares de Parcesa

Ellos forman parte del cuerpo profesional de Parcesa. Su labor es entrar en contacto con las familias desde el primer momento y orientarlas en la difícil situación en que se encuentran, explicando claramente todas las opciones que permitirán a los dolientes seleccionar un producto que dé significado al acto de despedida inevitable. Ellos forman parte, por tanto, de la cara más visible de la empresa, y responsables en gran medida de *su buena imagen*.

¿Cómo llegasteis a desempeñar la labor de asesores en el mundo funerario?

Carlos Quintas: Fue un poco casual. Antes había trabajado orientando a los clientes de otra empresa, de calefacción, estaba en la boda de un amigo que conocía al abogado de una funeraria. Buscaban personal y me llamaron para proponérmelo. Y acepté.

Miguel Ángel Bueno: Yo empecé sirviendo flores, al tanatorio de la M-30, asi que ya conocía un poco cómo funcionaba esta labor. Solo más tarde me incorporé a Parcesa, y de eso hace ya diecisiete años.

¿Qué os motiva a seguir en este trabajo, que desde fuera se percibe tan desagradable?

M.A. Te gusta ayudar en los momentos difíciles de las familias, lógicamente es con lo que más satisfecho te quedas. Ves a las familias en un mal momento y tú puedes lograr que se solucione algo del gran problema que tienen.

C.Q. La verdad es que este mundo, aunque al principio no lo parezca, puede ser muy agradecido.

Quizá en vuestro caso, tenga algo que ver con lograr metas.

C.Q. Buscar exactamente lo que la familia necesite en ese momento puede ser complicado. Cuando te das cuenta de que lo has hecho bien te quedas contento, y eso sí que lo llegas a vivir como una meta.

M.A. Te quedas satisfecho cuando notas que el servicio lo has hecho bien y además la familia te lo ha agradecido. Buscas superar sus expectativas dando lo mejor de ti mismo.

Ofrecer un buen servicio supone además tener un buen equipo detrás de vosotros ¿En Parcesa que tal funciona ese equipo?

MA. Cada día mejor, te van conociendo más y cada uno hace mejor su trabajo. Es una seguridad que todo el tanatorio te ofrece. Tiene buenas instalaciones, tiene buenos compañeros...

CQ: Funciona bien y, tienes razón, vamos a mejor. Es algo que debe saberse, que nosotros podemos trabajar bien porque detrás existe un montón de gente que se esfuerza porque así sea.

Pregunta típica: ¿qué es lo más duro de vuestro trabajo?

CQ: En nuestro caso, que queremos estar siempre disponibles. Esa disponibilidad, estar siempre al servicio de quien llama, a cualquier hora o el día que sea, por saber que alguien pueda necesitarte.

MA: Aunque estés de vacaciones el teléfono sigue sonando exactamente igual, porque no le puedes decir a alguien que confía en ti que se va a ocupar otro. Es una responsabilidad con las personas que han hablado ya contigo.

Quizá una mejora por parte de la empresa fuera procuraros días para que pudierais desconectar.

MA. La empresa ya nos lo han ofrecido, y ha insistido, pero no puede ser. Es imposible. Preferimos ayudar a las personas que preguntan expresamente por nosotros.

CQ: Lo que vendemos es disponibilidad veinticuatro horas y no tener que hablar una vez con una persona y otra vez con otra., no tener que contarle tu problema cada vez a uno diferente.

Los hospitales son lugares un tanto delicados ¿Notáis si la gente entiende vuestro trabajo?

MA: Sí. Algunas personas no entienden nuestra tarea. No tanto la familia del fallecido como los demás. Es duro. Pero luego resulta que alguien tiene que atenderles en ese momento, que explicarles lo que hay que hacer a continuación, y si es posible apoyarles. No puedes dejar a nadie solo, precisamente cuando lo están pasando mal.

Se suele pensar que el personal de funeraria se endurece y le deja de afectar ver tanta muerte, ¿creéis que eso es cierto?

MA: No. Tratas de ponerte una coraza, pero ni coraza ni nada. Sobre todo cuando son niños. Claro, yo tengo una hija de seis años, y Carlos uno de cinco... Y lo pasas mal.

CQ: No yo creo que no te endureces, pero es verdad que intentamos ponernos una coraza, sin conseguirlo. Todos nos ponemos esa coraza en el trabajo para que no nos afecte, pero luego, cuando sales te has vuelto más sensible. De otra manera no podríamos ponernos en el lugar de las personas a las que atendemos y ayudamos.

De alguna manera la empresa depende de vosotros.

MA: Sí, y por eso nos tiene bastante en cuenta. Yo te puedo decir tranquilamente que me encuentro valorado, si no estuviera bien, no estuviera a gusto o estuviera contento me hubiera marchado. Porque es muy duro estar hablando con la gente cuando se les ha muerto un ser querido, un familiar.

CQ: Alguna vez hemos tenido que dar la noticia del fallecimiento nosotros, y sientes que estás interrumpiendo algo muy privado, muy íntimo. No es fácil.

MA: En otros negocios tu vas a la puerta de la gente a ofrecer cosas bonitas, aquí parece que solo ofrezcas desgracias, cuando lo que sucede es que solucionas problemas. Lo que hacemos es ayudar tratando de que lo que ofrecemos sea lo mejor.

¿Cuál creéis que es la parte más importante a la hora de tratar con las familias?

MA: Darte cuenta de cómo está de afectada la familia. Porque no es lo mismo que haya fallecido un anciano, o que haya sido repentino. En todos los casos tienes que estar muy cerca, tratar de comprender cómo se sienten para poder ser más cuidadoso si cabe, no hacer nada que pueda afectar a su dolor.

CQ: Sí, saber analizar la situación. Entender por lo que están pasando y lo que puede consolarles, de todo lo que tu puedes ofrecerles.

MA: Por ejemplo, en el Instituto Anatómico Forense todos los fallecimientos son inesperados, así que es especialmente duro y tienes que ser muy cuidadoso, atender a la familia como si fuera la tuya.
Eso supone que cuando entre a trabajar una persona nueva habrá que apoyarle mucho.

MA: Sí, estás una temporada acompañándole todo el rato. Desde el principio de la jornada hasta el final. Porque hay que aprender a tratar a la gente en un momento tan duro como este, que no entiende además de si llueve o de si hace frío. Tu tienes que explicar que se está allí por la familia.

¿Los asesores de Parcesa se distinguen de los de otras empresas funerarias?

MA: Creo que somos la única empresa que cuando el asesor sale a la calle, sale con unos cursos hechos, en lugar de lanzarse sin tener nada. Y eso se nota.

CQ: Aunque luego sea en la calle donde descubres si te gusta lo que vas a hacer y allí aprendas mucho, vamos ya con una base. Aquí, en Parcesa, el departamento de formación es muy fuerte y se lo toma muy en serio.
MA: Así luego, a nuestros asesores se les puede mandar a cualquier situación sabiendo que van a responder y estar con las familias; saben estar en los hospitales, ir a las residencias, no están quietos sabiendo solo de una cosa.

CQ: Además, en este empresa, si tienes ideas, se te escucha. Yo he estado en otras empresas de la competencia y no puedes hablar con los jefes como hablas en esta. Así trabajas más a gusto y cuando tratas con la gente se nota.

MA: Cuando puedes hablar de lo que te pasa o de ideas que se te hayan ocurrido descubres que te sube la moral.

¿Crees que tiene que mejorar algo? Algo que le tengáis que pedir a la empresa para que mejore más todavía.

MA: Es difícil de decir. Ahora nos estamos reuniendo para mejorar en los hospitales, y de las conclusiones que saquemos podremos hacer cosas nuevas.

CQ: Lo que tendría que haber para mejorar el servicio es hacer un seguimiento del mismo dentro del tanatorio durante las veinticuatro horas que está la familia allí. Tener a alguien que reciba como un relaciones públicas. Porque a mí me gustaría estar en el tanatorio para atenderles y abrirles la sala, pero no puede ser, tengo que estar en el hospital.

GUIA DE AYUDA PARA DECESOS

INFORMACIÓN GENERAL

En primer lugar ha de saber que antes de inhumar o incinerar al fallecido es imprescindible que transcurran 24 h. desde la hora del fallecimiento.

Posteriormente deberá decidir cual será el destino final del fallecido: la inhumación o la incineración.

Sugerimos que contacte personalmente con los profesionales de ASISTENCIA FAMILIAR que, de inmediato, le resolverán profesionalmente todos los trámites necesarios.

¿ Enterramiento o Cremación ?

Podemos resolver todo lo relativo a la inhumación o cremación de sus seres queridos sin mayor coste.
Sepulturas. Nichos. Cremación 24 horas.

DOCUMENTACIÓN

Con carácter general será necesario disponer de la siguiente documentación:

Certificado médico de defunción expedido por médico colegiado. En caso de cremación será necesario, además, que el facultativo indique que no existe inconveniente para la cremación.

Boletín estadístico de defunción para su posterior presentación en el INE.

D.N.I, Tarjeta de residencia o Pasaporte en vigor del fallecido y del solicitante del servicio.

Título de derecho funerario si es propietario de una unidad de enterramiento.

Oficio del Juzgado en caso de fallecimiento por causas no naturales.

Póliza de Decesos en el caso de que el fallecido estuviese asegurado en cualquier Compañía Aseguradora.

Cuestionario para la declaración de defunción que se presenta en el Registro Civil para la inscripción del fallecido y obtener la licencia de inhumación o cremación.

Una vez inscrito el fallecimiento se obtienen las Partidas Literales de Defunción que sirven para poder realizar cualquier trámite legal (*).

* Baja en la S.S.* Testamentos.* Pensiones, etc...

Intentando aliviar ese difícil y delicado momento. Ante el fallecimiento de un familiar, le ofrecemos nuestros servicios de la forma mas humana y personalizada, asumiendo la responsabilidad de resolver, en su nombre, todos los trámites.

OLVÍDESE DE TODO Y DÉJELO EN NUESTRAS MANOS

SUCEDIÓ EN ROMA

Todos en la casa esperaban angustiados la noticia. Estaban allí todos los que le querían: su hijo Petronio con su esposa Lidia y sus nietos Agripina y Marco.; su hija Antonia con su esposo Claudio que esperaban la llegada de su primogénito para las nonas de marzo, su esposa Velina, que hacía tiempo había perdido la esperanza en todos los remedios y curas de los afanados médicos que le trataban; sus grandes amigos Letorio, Torsino y Herio con los que tanto había debatido en las discusiones del Senado y había compartido tantos momentos de gloria y decepción políticas. Cuando, pasada la madrugada, apareció su médico y gran amigo para dar la noticia..., les invadió a todos una intensa tristeza y preocupación, a partir de ese momento tenían que recorrer el duro camino de la preparación de las exequias que, tantas veces habían comentado con él, como era costumbre, y que ahora tenían que organizar solos.

El Senador Flavio Gallus, ha muerto. Como era de esperar en un homenaje a un personaje de tan noble rango, no se debía escatimar en preparativos.

Una vez lavado el cuerpo en agua caliente, ungido con ungüentos olorosos y coronado con una guirnalda, dispusieron su ataúd en el zaguán de la casa, sin olvidar poner la dirección de sus pies hacia la calle. Petronio, su hijo, hizo colocar en la puerta de la casa un adorno hecho con ciprés para distinguirlo de la plebe que lo hacía con apio. Después de este acto solemne de la "collocatio" decidió contratar a los organizadores del cortejo puesto que iba a ser él el encargado de los gastos.

Flavio había dispuesto que en su cortejo fúnebre le acompañaran varios familiares ya fallecidos, hasta su última morada. Toda la familia se afanó en rescatar todas las esculturas de familiares muertos e hicieron fabricar máscaras de cera para que todos estuvieran presentes a la hora de despedir a Flavio.
Así, siguiendo la solemnidad de los ritos romanos, permaneció en la casa hasta el octavo día que se convocaría al pueblo. Después del toque de trompeta se dijo la frase: "Ollus lecto datus est" (fulano ha muerto y ya está puesto en el lecho) para concentrar al gentío y comenzar con *el cortejo fúnebre*

La marcha del cortejo comenzó en la casa y se dirigió hacia el foro. Los músicos se dispusieron en primer lugar entonando temas fúnebres tocando flautas, trompas y trompetas. Les seguían los familiares y amigos, los "lloradores" contratados, los portadores de las estatuas y las máscaras y los portadores de las antorchas e insignias que le solían acompañar en vida, los bailarines y los mimos. Todos ellos iban proclamando sus "grandezas" al gentío que se iba congregando, con la intención de que todos saludaran a Flavio como a un ciudadano que marcha al exilio. Cuando llegaron al foro, Petronio se dispuso a leer el discurso frente al carro mortuorio de su padre que con tanto cariño había preparado la familia para su despedida. El discurso relataba las eminencias de sus actuaciones políticas y hazañas personales, sin olvidar su puesto como padre, esposo y abuelo entregado a sus obligaciones familiares.
Siguieron todos hasta las afueras de la ciudad hasta la pira donde, el fuego, permitiría a su alma llegar más rápido al otro mundo.

Fue su esposa Velina quien, entre lágrimas abrió los ojos de Flavio para permitirle ver por última vez la luz, cerrándoselos de nuevo mientras pronunciaba su nombre, le introdujo en su boca la moneda para Caronte, el mítico barquero que conduciría su alma por los ríos del Hades hasta el más allá, le dio un beso de despedida y entre elogias al difunto, se encendió la pira por los familiares más cercanos, uniendo a la cremación todos aquellos objetos que Flavio había apreciado en su vida.

El dia nono, se hicieron las ofrendas en las que hubo oraciones fúnebres y una espléndida comida y como remate a esas ceremonias Petronio extinguió el fuego con vino, evitando mojar las cenizas para que su padre no vagase ebrio por el otro mundo. Los huesos, aún calientes los bañó en leche y los depositó en una urna de plata previamente llena de flores, aceites olorosos y algunas lágrimas de amigos y parientes. Luego la enterraría junto con otros vasos, redomas de bálsamos y ungüentos de suave olor y fragancia, cubriéndolo con tierra cernida, hueca y echa polvo, porque, según pensaban, no debía causarle dolor ni peso al difunto (S.T.T.L. "sit tibi terra levis")
Terminada la solemnidad del entierro, echaron tres veces agua con un ramo de olivo a todos los que allí estaban, a la vez que todos se despedían de él. Y con la frase: "ire licet" o "illicet"se dieron por terminados los actos públicos.

Eligieron la Via Apia como ubicación de su tumba para que nunca se encontrase solo. Siempre, desde esa posición, podía prestar atención a los acontecimientos festivos y disfrutar con ellos como lo hacía en vida. Para que llevara una existencia mas feliz, su tumba la rodearon con pequeños jardincillos que adornarían frecuentemente con flores.
Al lado del enterramiento se colocó una piedra de jaspe y mármol, labrada en forma de pedestal consagrándolo a los dioses Manes D.M.S. (los dioses de las almas) poniendo a los lados un jarro o aguanil (el guttus) y una patera (plato con un asa larga), vasos que se usaron en los sacrificios que hicieron los familiares por el difunto durante el funeral. Dejaron escrito sobre la piedra los pies de ancho y largo que tenía de religioso ese lugar.

Grabado de una vista estilizada de la Via Apia en Roma, Italia. (wikipedia. La enciclopedia libre).

Regularmente, sus amigos y familiares, se acercaban a su morada a depositar ofrendas de huevos, judías, lentejas , vino y sacrificios de sangre para que su espíritu se saciara de comida y bebida. En las vísperas de su muerte se organizaban distintos actos conmemorativos, e incluso, por su primer aniversario, la familia invitó al pueblo a distintos juegos donde, dos gladiadores boxeaban con guantes dotados de planchuelas de plomo, como hicieron tradición los hermanos Bruto en honor a su padre.

guttus

lucerna

Qué diferente se veían estas solemnidades, pompa y boato al fallecimiento del pobre Plubio, el alfarero, recogido en un ataúd de alquiler por los necroforos y arrojado como un animal en la fosa común que se encuentra a las afueras de esta misma ciudad, dejando pudrir su cuerpo para incinerarlo y dejarlo en esa misma fosa de nuevo.

Con las llamadas "Februales" se celebraron en Febrero las fiestas de purificación y apaciguamiento de los muertos en las que tanto Flavio como Plubio serían honrados.

Por eso, como dijo Lucano, (lib. 8 de bello civili) *"Mors ultima poena est, - nec etuenda viris"* (La muerte es la que pone fin y remate a todas las cosas). O como indicaba el mismo Horacio (lib. 4 Ode 4) *"Pallida mors aequo pulsat pede pauperum Tabernas, Regumque Turres"* (Y es la que iguala las humildes chozas de los pobres, con los soberbios palacios de los reyes).

Mar Sánchez

*Esta historia es una ficción basada en algunos rituales funerarios romanos de la época.