



LOS OLIVOS: SEDES BUCARAMANGA PRINCIPAL Y SEDE CENTRO, PIEDECUESTA, SAN GIL, SOCORRO Y AGUACHICA

COMUNICADO OFICIAL MARZO 24 DE 2020

Con el propósito de asesorar e informar, y conscientes de nuestra responsabilidad y compromiso de acompañarlos frente a la pérdida de un ser querido, comunicamos a las familias usuarias de nuestros servicios y a la comunidad en general sobre los protocolos que estamos adoptando, frente a las circunstancias generadas por el Virus Covid-19, los cuales acatan las medidas emitidas por el Ministerio de Salud y las distintas autoridades del orden nacional, departamental y municipal. Son de carácter transitorio y en caso que se presente algún cambio, se estará informando oportunamente:

1. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN EN SALAS DE LOS OLIVOS

- **Horarios de salas para velación:** será permitido el ingreso y estadía a las salas de velación entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m.
- **Asistentes:** solo se permite el ingreso de las personas más allegadas al ser querido fallecido, hasta 6 acompañantes por homenaje. Se sugiere a las familias no hacer partícipes de los eventos exequiales a los niños y a los adultos mayores. En todo caso se seguirán los lineamientos establecidos por el gobierno.
- **Autoaislamiento social:** recomendamos que las personas expresen su solidaridad y afecto, preferiblemente sin contacto físico.

En cada sala cuentan con pantallas táctiles en las cuales podrá hacer videoconferencias con familiares y allegados vía Skype o Google Hangouts.

La familia y allegados pueden usar la velación virtual y el mausoleo virtual, estos son medios digitales para acompañar el homenaje en sala y expresar condolencias, enviar flores y velas digitales, todo sin costo alguno. Si desea utilizar estos servicios, por favor ingresar la página web www.bucaramanga.losolivos.co y siga las instrucciones.

- **Ceremonias Religiosas:** las misas serán realizadas en los cementerios, si estos así lo disponen. En general se seguirán las recomendaciones emitidas por cada diócesis o las iglesias diferentes a la católica.
- **Apoyo al duelo:** por el tiempo que dure la restricción no se realizarán encuentros familiares para el apoyo al duelo, ni misas de mes o aniversario. Prestaremos acompañamiento psicológico telefónico por la pérdida de un ser querido: lunes a viernes de 8 a 12 y de 2 a 5 pm., **marque el 316 577 0751**. Si se trata de una emergencia márkenos en el momento que lo requiera.
- **Inhumaciones y Cremaciones:** se realizarán en los horarios y bajo los procedimientos que tengan estipulados los cementerios.

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

- Recomendamos no hacer presencia en las sedes funerarias. Reducir el tiempo de las visitas. Lavarse las manos o aplicarse gel al ingreso a la funeraria y cada 3 horas. No generar pánico y favorecer el autoaislamiento social.
- Todas nuestras salas cuentan con las medidas de protección dispuestas por las autoridades.
- En caso de requerir más asesoría por favor comunicarse a nuestras líneas gratuitas de atención al cliente 018000 182668 o Movistar #668, Claro y Tigo #678 o a los teléfonos: 315 740 9959 - 323 276 3770.
- En Caso de fallecimiento por COVID-19 se deben aplicar estrictamente los protocolos y lineamientos dados por las entidades gubernamentales y las organizaciones de salud.

Las solicitudes de afiliación a nuestros planes exequiales o reporte de novedades: para clientes individuales: 315 731 9946; para clientes empresariales: 315 499 4992 o para preguntas sobre cómo pagar la cuota mensual del plan exequial: 316 457 4343 - 317 365 6167 - 315 507 1098 - 317 505 2198. En todo caso puede enviar un correo a: contactenosbucaramanga@losolivos.co

AGRADECEMOS SU COMPRENSIÓN Y COLABORACIÓN

Un homenaje al amor

