

*Esta publicación incluye información actualizada al 14 de mayo.
Consulte también nyc.gov/dcwp.*

Información importante para neoyorquinos que perdieron seres queridos:

Planificación de un funeral durante el COVID-19

El COVID-19 cambió la forma de hacer duelo por el fallecimiento de nuestros seres queridos, incluyendo los arreglos funerarios.

El Portal de información del COVID-19 de la ciudad ofrece una [Guía de funerales y entierros](#). Esta publicación especial contiene más información importante.

Encontrar una funeraria en la ciudad de Nueva York

Para encontrar una funeraria, visite:

- Asociación de Directores de Funerarias del Estado de Nueva York (New York State Funeral Directors Association), en nysfda.org
- Departamento de Salud del Estado de Nueva York (New York State Department of Health), en health.ny.gov

Importante:

- Solo los directores de funerarias autorizados pueden preparar la atención, el traslado y el entierro o la cremación de un difunto. Esto incluye llenar el certificado de defunción, trasladar el cuerpo, coordinar con el cementerio o el crematorio y transportar el cuerpo al cementerio o el crematorio.
- Los directores de funerarias deben seguir las directrices para mantener al personal y a los dolientes lo más seguros posible. Esto incluye celebrar un solo funeral a la vez y limitar la asistencia. (Muchas funerarias ofrecen opciones a distancia para aquellos que no puedan asistir en persona). Además, muchas funerarias están recibiendo una gran cantidad de solicitudes, lo que puede causar demoras. Asegúrese de preguntarle al director de la funeraria para obtener más información. La Ciudad le recomienda mantener el distanciamiento social y no reunirse en grupos numerosos.

Actualizaciones:

- Si su ser querido está bajo la custodia de la **Oficina del Director Médico Forense de la Ciudad de Nueva York (NYC Office of Chief Medical Examiner, OCME)**, la OCME ofrece un almacenamiento temporal hasta que usted pueda preparar el funeral.
- El gobernador Andrew M. Cuomo firmó un [decreto ejecutivo](#) que permite que los directores de funerarias autorizados de cualquier estado trabajen en Nueva York para ayudar con la gran cantidad de solicitudes de servicio.

Si quiere un entierro organizado por la Ciudad, la OCME puede ayudarlo con el proceso.

La OCME también está coordinando entierros para las víctimas del COVID-19 cuyos restos no se hayan identificado ni reclamado.

Para obtener más información, visite nyc.gov/ocme.

Contratar una funeraria

Usted tiene derecho a:

- **Recibir una lista de precios general por teléfono o en persona cuando esté haciendo los preparativos.** La lista debe incluir los precios de todos los productos y servicios. Muchas funerarias ofrecen “paquetes”, pero usted tiene derecho a comprar las cosas por separado.
- **Cambiar de funeraria en cualquier momento.** Usted debe pagar los servicios que haya recibido y que se hayan aprobado. La funeraria debe permitir el traslado del cuerpo a otra funeraria, incluso si usted todavía no ha pagado.
- **Recibir una declaración detallada de los servicios y los productos** (recibo) que enumere los productos y los servicios (incluyendo anticipos en efectivo), el precio de cada uno y el costo total.

Es ilegal que las funerarias:

- Lo presionen para elegir un determinado producto o servicio.
- Permitan que otra persona que no sea el director de la funeraria prepare el funeral, el cuerpo o supervise el entierro.
- Digan o insinúen que algún producto a la venta es inadecuado de alguna manera.
- Hagan una afirmación falsa, engañosa o no probada sobre algún producto o servicio.
- Cobren por:
 - Llenar el certificado de defunción o hacerlo certificar por un médico.
 - Pagar a terceros en su nombre (“gastos administrativos”).
 - Manipular un ataúd que usted llevó.
 - Cualquier servicio o producto que usted no eligió.
 - Intereses por un saldo pendiente (a menos que lo hayan informado de ese cargo cuando decidió los arreglos y esté en el estado de cuenta detallado).

Quejas

Para quejas sobre precios de funerarias:

- Presente una queja ante el Departamento de Protección al Consumidor y al Trabajador de la Ciudad de Nueva York (NYC Department of Consumer and Worker Protection), en nyc.gov/dcwp o llamando al 311.

Para quejas sobre funerarias o directores de funerarias:

- Presente una queja ante la Oficina de Dirección de Funerales del Departamento de Salud del Estado de Nueva York (New York State Department of Health Bureau of Funeral Directing) en health.ny.gov.

Para quejas sobre cementerios o crematorios:

- Presente una queja ante la División de Cementerios del Departamento de Estado de Nueva York (New York State Department of State Division of Cemeteries), en dos.ny.gov.

Pago de un funeral

- **Solicite ayuda para entierros, si es elegible.**

Los residentes de bajos ingresos de la ciudad de Nueva York pueden ser elegibles para recibir hasta \$1,700 de ayuda financiera para cubrir los gastos del funeral de un familiar o amigo fallecido de bajos ingresos residente en la ciudad de Nueva York. Los gastos elegibles no pueden superar los \$3,400. Debe solicitarlo en un plazo de 120 días desde la fecha del fallecimiento de la persona. Para obtener más información:

- Visite el sitio web de la Administración de Recursos Humanos de Nueva York (NYC Human Resources Administration, HRA), en nyc.gov/hra.
- Llame al 1-929-252-7731.

- **Solicite los beneficios de entierro para veteranos, si es elegible.**

Los veteranos, miembros del servicio, sus cónyuges y sus dependientes pueden ser elegibles para un entierro en el cementerio nacional de Asuntos de Veteranos (Veterans Affairs, VA) y otros beneficios. Para obtener más información:

- Visite va.gov/burials-memorials.
- Llame al 1-800-827-1000.

- **Reciba asesoramiento financiero gratis por teléfono.**

Visite nyc.gov/TalkMoney para programar una cita.

- **Reciba ayuda legal gratis con testamentos y sucesiones.**

- Llame a la línea directa de Recursos Legales de COVID-19 del Grupo de Asistencia Legal de Nueva York (New York Legal Assistance Group, NYLAG) al 1-929-356-9582 (de lunes a viernes de 10:00 a. m. a 1:00 p. m.).
- Visite LawHelpNY.org.

- **Haga un seguimiento del dinero que gasta.**

Necesitará esa información para su declaración de impuestos.

Documentos y notificaciones importantes

Reciba:

Los documentos importantes juntos, incluyendo testamentos, pólizas de seguros de vida y certificados de acciones.

Certificado de defunción. El director de la funeraria puede pedir los certificados de defunción para usted, o usted puede comunicarse con el Departamento de Salud de la Ciudad Nueva York (NYC Health Department):

- Visite nyc.gov/health.
- Escriba un correo electrónico a nycdohvr@health.nyc.gov.
- Llame al 1-347-396-7962.
- Use el chat en vivo en dohchat.dirad.com/chat. (de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.).

Informe a:

El empleador de su ser querido (*si corresponde*).

Indique el nombre de la persona fallecida, el número del Seguro Social, la fecha del fallecimiento; aclare si el fallecimiento fue por un accidente o por enfermedad; indique su nombre y dirección. Así, la compañía puede empezar a procesar los beneficios pagaderos de inmediato.

Medicare si su ser querido tenía cobertura de Medicare:

- Visite medicare.gov.
- Llame al 1-800-633-4227.

Indique el nombre de la persona fallecida, el número del Seguro Social, la fecha del fallecimiento; aclare si el fallecimiento fue por un accidente o por enfermedad; indique su nombre y dirección.

Informe a:

El Seguro Social:

- Llame al 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778).

No puede informar de un fallecimiento ni solicitar beneficios para supervivientes en línea.

Debe devolver al Seguro Social los beneficios recibidos durante el mes del fallecimiento o después de este.

Otros recursos

Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC) *(también regula las funerarias):*

- Visite consumer.ftc.gov para ver [recursos](#), incluyendo una [lista de control de precios](#) y un [glosario](#) de términos funerarios.
- La FTC también acepta quejas sobre incumplimientos de la [Regla de funerales](#) de la FTC. La FTC no media en quejas individuales, pero puede actuar contra una compañía si ve un patrón de incumplimientos. Visite consumer.ftc.gov o llame al 1-877-FTC-HELP (382-4357) (TDD: 1-866-653-4261).

NYC Well *(línea de ayuda confidencial 24/7 si necesita hablar con alguien):*

- Llame al 1-888-NYC-WELL (1-888-692-9355).
- Envíe un mensaje de texto con la palabra "WELL" al 65173.
- Hable por chat en línea en [NYC.gov/nycwell](https://nyc.gov/nycwell).

Línea directa de mascotas por el COVID-19 *(si su ser querido tenía una mascota y necesita ayuda):*

- Llame al 1-877-204-8821 (de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.).