

# Ética para masajistas profesionales

CEUS: 2

Curso No. 20-6188

Instructor: Silvia Casabianca

## Objetivos de la clase:

Al final del curso, el estudiante sabrá y será capaz de lo siguiente:

1. Definir ética y entender cómo un masajista aplica la ética en su práctica
2. Definir valores individuales y profesionales
3. Identificar maneras en las cuales los valores se usan en la práctica profesional
4. Obtener consentimiento informado de parte del cliente.
5. Identificar los derechos del cliente y del terapeuta
6. Distinguir los diferentes elementos que comprometen el funcionamiento óptimo del terapeuta, incluyendo transferencia y contratransferencia.

## Valores, creencias y principios

¿Existen valores universales? Uno de los valores que trascienden todas las culturas es el de no hacer daño ni a uno mismo ni a los demás. Los demás valores evolucionan en el tiempo y se forman en contextos específicos puesto que son el resultado de las relaciones que se dan dentro de una sociedad y cultura y de sus características.

Estos valores pueden convertirse en principios éticos o morales que regulan el comportamiento de una comunidad. En muchos casos estos principios resumen la experiencia de un pueblo y tienen como finalidad poder mantener relaciones armónicas en su interior. Toma por ejemplo, las diferencias de las sociedades feudales y las sociedades esclavistas. Hoy, los derechos que tenían los señores feudales sobre sus siervos o la venta de esclavos, son impensables para la cultura occidental.

Los principios y valores nos ayudan a definir quiénes somos, qué pensamos, cómo nos comportamos, cómo nos relacionamos con los demás. Algunos de ellos los hemos adquirido sin pensar de nuestra familia o la sociedad y otros son el producto de una elección consciente. Si los hemos elegido libre y conscientemente entre varias alternativas y después de considerar las consecuencias de nuestros actos basados en esos valores, no se intercambian. Nosotros reconocemos nuestros valores cuando nos encontramos defendiendo las creencias que les dan sustancia y debemos actuar consistentemente de acuerdo a ellos.

Los principios guían nuestras decisiones. Las más difíciles se toman teniendo en consideración los resultados deseados y en el caso de nuestra práctica profesional, los valores nos ayudan a definir los estándares de nuestra profesión.

## ¿Qué es ética?

Ética es una palabra que comprende muchos aspectos, incluyendo intuición, sentimientos, religión, leyes y límites impuestos por la sociedad. Sabemos cuánto nos equivocamos cuando basamos nuestras decisiones en fuertes sentimientos como la ira.

## Ética, material de instrucción

Hay ejemplos históricos que nos muestran que muchas veces lo legal no ha coincidido con lo ético y una sociedad se ha desviado por completo y se ha comportado sin ética (Por ejemplo, lo que era legal durante el imperio romano, o durante la persecución de los judíos en la Alemania nazi, podía haber sido legítimo bajo las autoridades reinantes, pero bajo ninguna circunstancia se pueden considerar los comportamientos de esas épocas, éticos). La ética evoluciona a medida que la sociedad va haciéndose más compleja

Definiremos ética como “Las reglas o estándares que gobiernan la conducta de una persona o los miembros de una profesión.” Estas reglas se definen teniendo en cuenta los derechos de las personas servidas, las obligaciones de las personas que sirven y sobretodo, el bienestar de todos los implicados y de la sociedad en general.

Piense en dilemas éticos que se le hayan presentado. Tal vez sus valores y los del cliente están en conflicto. Tal vez se ha sentido atraído sexualmente por un cliente. Tal vez usted ha querido tener una cita con su cliente. Tal vez su cliente quiere cambiar masaje por servicios. ¿Cómo definir qué es correcto y qué no?

Para determinar si una conducta o una decisión que tomamos es correcta, necesitamos preguntarnos cosas como:

1. ¿Es esto legal?
2. ¿Está de acuerdo con los principios éticos de mi profesión?
3. ¿Es justo?
4. ¿Es bueno?
5. ¿Es dañino?
6. ¿Quién se beneficia con esto?
7. ¿Quiero que los demás se enteren de esto?

Los códigos de ética con frecuencia representan los estándares más altos que se esperan de un cierto grupo. En el campo de la salud esos códigos definen las responsabilidades y la naturaleza de la relación entre el proveedor o practicante y el cliente. Muchas asociaciones profesionales en los Estados Unidos tienen un código de ética para sus asociados y sus respectivos comités que los hacen cumplir. (Por ejemplo, la National Association of School Psychologists, American Electrology Association, American Massage Therapy Association).

En el campo de la salud se espera que toda relación entre practicante y cliente sea terapéutica.

### **Qué es terapéutico**

Ser terapéutico va más allá de nuestra capacidad para aliviar el dolor o el malestar. El terapeuta es un facilitador del proceso de sanación que vive la persona que acude a él. Cada uno de nosotros debe ser consciente del potencial que tiene para afectar la vida de otros. Cada decisión que tomamos puede o no contribuir a que otro sane. Seremos terapéuticos en la medida en que nuestro proceso al hacer una decisión, esté basado en principios éticos.

### **Dilemas éticos y conflictos de interés**

No hay respuestas absolutas cuando se trata de definir un dilema ético. En muchas ocasiones nos podemos encontrar en medio de un conflicto entre lo que los clientes quieren, necesitan o esperan y lo que nosotros consideramos apropiado en una determinada situación. Nosotros podemos

también sentir que hay un conflicto entre la ética que regula nuestra práctica y algunas de las regulaciones que se imponen en donde trabajamos. El código de ética de su profesión le dará algunas de las respuestas. La mayoría de los códigos coinciden con los siguientes principios. Ellos requieren que usted:

1. Demuestre que está comprometido a ofrecer un servicio de calidad
2. Evite discriminar y tener prejuicios
3. Respete la privacidad de su cliente y mantenga la confidencialidad
4. Practique dentro de los límites de su competencia (scope of practice)
5. Se comporte de tal manera que ponga en alto la imagen de su profesión
6. Evite conductas o actividades sexuales con sus clientes y
7. Trabaje poniendo en primer lugar el interés del cliente.

Los masajistas necesitan reconocer los dilemas éticos. Pero también es importante que se den cuenta de los potenciales conflictos de interés que pueden afectar su juicio profesional y el ejercicio de sus deberes. Existe conflicto de interés cuando sus propios intereses chocan con los de aquellos que han confiado en usted.

*Su cliente le cuenta que su empleador la ha acosado sexualmente. ¿Usted qué hace?*

*No se permiten las propinas en la clínica en la que trabaja pero usted las acepta porque nadie se va a dar cuenta.*

*Usted permite que su cliente esté completamente desnudo/a durante la sesión, porque usted es tan ético en su comportamiento y su cliente se siente tan cómodo/a con usted, que no importa si va en contra de las políticas de la clínica o de las leyes de la Florida.*

*¿Qué piensa de estos casos?*

Los masajistas necesitan conocer los principios éticos que rigen su profesión para que la practiquen de una manera que garantice al cliente que va a ser tratado con dignidad, respeto, y los más altos niveles de cuidado profesional.

Las normas éticas se revisa de tiempo en tiempo de acuerdo a cambios que ocurren en la sociedad. Por ejemplo, el asunto de la confidencialidad se ha hecho más complejo con la implementación de los récords que se guardan y transmiten electrónicamente.

Los masajistas también tienen que actuar de acuerdo a la ley de su ciudad, estado y país en lo que respecta a los requerimientos para licenciarse, renovar la licencia, enfermedades infecciosas e impuestos.

Si el terapeuta se encuentra en una situación en la que los códigos y la ley no coinciden, tendrá que obedecer la ley cuando sea necesario proteger la salud pública, la seguridad y el bienestar de otros.

### **Asuntos éticos que pueden presentarse en la práctica profesional**

La relación entre el masajista y el cliente tiene unas características muy especiales porque implica un diferente grado de poder entre las dos personas. Cuando un cliente está (literalmente) en sus manos, deposita su confianza en sus conocimientos sobre el cuerpo y sobre las técnicas que va a ofrecerle; confía en que usted va a respetar su cuerpo; que mantendrá confidencial la información

## Etica, material de instrucción

sobre su condición o sobre cualquier información que comparta y que usted respetará su privacidad. La confianza puede perderse si usted:

1. No respeta la confidencialidad y privacidad
2. Se deja envolver en relaciones duales (el cliente es también su empleador o su primo o la persona que le está vendiendo la casa) que nos son benéficas para el cliente (en donde usted se aventaja del cliente)
3. Se sale de los límites de su competencia, ofreciendo servicios para los que no está calificado, o se representa sí mismo de manera engañosa
4. Se deja llevar por sus prejuicios o discrimina al cliente
5. No está alerta a las cuestiones de contratransferencia y juega roles que comprometen el bienestar del cliente (vea la definición de contratransferencia más abajo).
6. No le explica al cliente cuáles son sus derechos
7. No explica el propósito, las indicaciones, contraindicaciones del tratamiento y no obtiene el consentimiento informado del cliente
8. Es negligente en el cuidado del paciente
9. Abusa de los acuerdos financieros
10. Hace las cuentas fraudulentamente con las compañías de seguros
11. Descontinúa el tratamiento sin justa causa y sin explicar razones.

### **Transferencia**

En la relación entre cliente y terapeuta se da con frecuencia un proceso llamado transferencia, en el cual una relación padre-hijo se revive inconscientemente y el cliente espera que el terapeuta le satisfaga al menos en parte sus necesidades no resueltas (de atención, afecto, validación, cuidado). La transferencia se presenta cuando hay una diferencia de poder real o percibida (como sucede ante el jefe, el profesor y, en este caso, el terapeuta).

En aquellos individuos que no son emocionalmente capaces de manejar esos sentimientos, la transferencia se convierte en la realidad dominante, y les causa con frecuencia desilusión lo cual los lleva a apegos o al rechazo en las relaciones, seguidos de ira y retraimiento.

Qué poder tiene el contacto físico en la producción de una transferencia no ha sido estudiado a fondo pero son muchos los recuentos de los masajistas señalando que se presentan con frecuencia estos fenómenos transferenciales en la práctica.

### **Contratransferencia**

La contratransferencia es transferencia que ocurre en la dirección contraria. Puede afectar negativamente las relaciones terapéuticas y puede ser dañina para el cliente porque interfiere con la comprensión por parte del terapeuta de las verdaderas necesidades del cliente. Hay varias clases de contratransferencia:

**Clásica:** Por ejemplo, el masajista siempre le llega tarde a este cliente que es muy exigente y cuya manera de ser le recuerda al terapeuta a su padre controlador.

**Totalística:** Se refiere a aquellas actitudes y sentimientos que son una respuesta inconsciente del masajista a la transferencia del cliente.

## Etica, material de instrucción

La contratransferencia puede ser usada como una fuente de valiosa información sobre nuestros propios asuntos sin resolver o sobre las necesidades psicológicas del cliente, si nos hacemos conscientes de su presencia. Nos permite establecer límites claros.

### **Esté alerta**

Es posible que la contratransferencia esté ocurriendo si usted experimenta algunas de las siguientes situaciones:

- Emociones más positivas o negativas que lo normal hacia un cliente
- Irritabilidad o ira porque el cliente no está mejorando
- Usted compara permanentemente su desempeño profesional con el de otros colegas
- Presenta un patrón de depresión, cansancio, felicidad, o incomodidad con cierto cliente
- Se siente constantemente atraído hacia sus clientes
- Les hace favores a sus clientes que no corresponden a sus obligaciones como masajista (le ayuda a conseguir un carro, le consigue un préstamo, etc.)
- Espera recibir alabanzas por su trabajo.

### **Diferencia de poder**

Hay una diferencia de poder entre el masajista y el cliente donde el cliente es más vulnerable. El cliente está colocando literalmente su cuerpo en manos del masajista confiando en que este sabe lo que está haciendo y respetará su cuerpo. El cliente confía en los conocimientos del masajista, en que el masajista respetará los límites y su privacidad. Por eso el terapeuta debe resistirse a todas las tentaciones de abusar del poder (empezando por cosas tan sencillas como hacerse esperar o promover la dependencia del cliente). Entre mayor diferencia de poder, más potencial para la aparición de transferencia y contratransferencia.

### **Otros asuntos que pueden crear dilemas éticos son:**

1. Conflictos con empleadores o instituciones respecto a ciertas situaciones como lo son las prácticas deshonestas de facturación
2. Acoso sexual en el lugar de trabajo
3. Ser obligado a seguir trabajando con un cliente que cruza los límites físicos con usted
4. Ser forzado a practicar masaje de una manera que usted sabe es ilegal
5. Conflictos entre sus valores y los de su cliente
6. Contradicciones acerca de la prescripción médica (por ejemplo, usted cree que en este caso el ultrasonido no está indicado)
7. No respetar la autonomía del cliente a la hora de tomar decisiones
8. Acuerdos financieros. Aceptar trueque, propinas o cobrar diferentes tarifas según el cliente.
9. Facturación a las compañías de seguros. Contribuir a facturación deshonestas.
10. Descontinuar el tratamiento antes de tiempo.

### **Consentimiento informado:**

El consentimiento informado es el proceso por el cual el masajista informa al cliente sobre procedimientos, indicaciones y contraindicaciones del tratamiento para que el paciente pueda entender lo que ocurrirá y participar voluntaria y conscientemente en la elección de las opciones de tratamiento. Es educacional por naturaleza y promueve la participación y la autodeterminación. Lo ideal es que se obtenga por escrito, en forma de un contrato que incluya el plan de tratamiento, los arreglos financieros, y los principios y limitaciones de la confidencialidad.

### **Procedimiento para obtenerlo**

1. El masajista explica el tipo de servicio, provee información sobre el masaje, la modalidad que se va a aplicar, el uso de aceites y cremas o de aparatos de electroestimulación y ultrasonido y cuestiones de higiene
2. El masajista le da información al cliente sobre su entrenamiento, calificaciones, experiencia y licencias. Si el cliente tiene una condición médica, el terapeuta pide una prescripción médica o el consentimiento del médico para dar masaje. También hace un esfuerzo por coordinar el cuidado del cliente con otros profesionales que lo estén tratando
3. El masajista explica lo referente al uso de una sábana para cubrir el cuerpo y que la sesión no incluirá ningún tipo de toque sensual o sexual
4. El masajista discute el contrato con el cliente, incluyendo arreglos financieros, horarios y cualquier política que tenga el masajista sobre llegada tarde
5. El masajista explica la naturaleza confidencial de la relación y los límites de la confidencialidad.

### **Confidencialidad**

La información que el cliente provee le pertenece al cliente. En caso de que exista la necesidad de romper la confidencialidad, el terapeuta debe pedir una autorización por escrito al cliente. Cuando se discute un caso con un colega, o con un equipo profesional, el terapeuta se asegura que los datos provistos no permitan que otros reconozcan al cliente.

El masajista no reconoce al cliente en público al menos que él tome la iniciativa de saludar. Puede que el cliente no quiera que se sepa que está recibiendo masaje.

Durante el proceso de obtener el consentimiento del cliente, el terapeuta le informará al cliente que la confidencialidad no será respetada si la ley requiere que el terapeuta reporte el caso. Por ejemplo cuando el masajista se da cuenta de que un anciano o un niño muestran señales de maltrato físico o cuando obtiene información de que el cliente puede hacerse daño a sí mismo o a un tercero.

### **Archivos**

La documentación de los casos es sumamente importante, especialmente si se trabaja con compañías aseguradoras. También es importante si hay demandas de mala práctica. Los récords deben guardarse en una manera que se garantice la confidencialidad de la información. No hay necesidad de incluir cierta información personal (por ejemplo, el cliente dice que está muy tenso porque está en medio de un terrible proceso de divorcio. El masajista sólo necesita escribir que la tensión muscular parece estar relacionada con problemas emocionales o exceso de estrés).

Ética, material de instrucción

Esto es especialmente importante en las instituciones donde más de una masajista atiende un mismo cliente. Este no se sentirá cómodo si el masajista a quien no le reveló la información, le hace preguntas directas sobre ella.

### **Facturación**

La mejor regla en lo que se refiere a facturación es que el masajista se asegure que lo que se hizo es igual a lo que se documenta y a lo que se factura. De otra manera, el masajista estaría cometiendo un fraude que le podía costar incluso la cárcel.

El masajista debe también exigir todos los co-pagos y deducibles que están contemplados en el contrato que firmó el cliente. Si no lo hace, está conspirando con el paciente para defraudar a la compañía de seguros, porque las cuotas que el cliente paga son proporcionales al co-pago. El paciente puede asistir a más sesiones porque no tiene que hacer el co-pago y la compañía paga más.

## **AMTA – Estándares para la práctica del masaje terapéutico**

La Asociación estadounidense de masaje terapéutico desarrolló estándares para la práctica con la finalidad de ayudar al masajista afiliado a la a:

- Proveer masaje de una manera segura y consistente
- Determinar la calidad del cuidado proporcionado
- Proveer una base común para el desarrollo de la práctica del masaje
- Apoyar y preservar los derechos básicos del cliente y del terapeuta
- Ayudar el público a entender qué debe esperarse de un masajista

Para más detalle sobre estos estándares, visite [www.ceusonlineflorida.com](http://www.ceusonlineflorida.com) y haga clic en el tabulador Resources donde encontrará el enlace a la AMTA.

## Hoja de Respuestas Etica

(No escriba a mano por favor)

Por favor imprima la hoja o copie en su computador la hoja de respuestas. Responda, imprima y envíe a:

Eyes Wide Open  
1260 Wildwood Lakes Blvd Apt 201  
Naples, FL 34104

Nombre: Orden No.  
Profesión:  
Email:  
Número de licencia PROFESIONAL de la Florida: Fecha de renovación:  
Dirección:  
Calle y Apartamento  
Ciudad  
Estado  
Zip code

1. Este valor parece ser constante en distintas culturas
  - A. No hacer daño
  - B. Ser tan justo con los demás como con uno mismo
  - C. No se involucre en conflictos de interés
  - D. Tenga moral
  
2. Los valores nos ayudan a
  - A. Reflejar quiénes somos
  - B. Definir las relaciones con los demás
  - C. Tener una guía para la acción
  - D. Todos los anteriores
  - E. Ninguno de los anteriores
  
3. La ética
  - A. Se ha mantenido igual a través del tiempo
  - B. Es obligatoria solo para los médicos
  - C. Es un conjunto de reglas y estándares que regulan una profesión
  - D. Es lo mismo que conducta moral
  
4. El consentimiento informado incluye:
  - A. El establecimiento de una relación de confianza con el cliente
  - B. Preguntarle al medico sobre una prescripción antes de aplicar un tratamiento
  - C. Informarle al cliente sobre las opciones de tratamiento y los posibles efectos
  - D. Conseguir el consentimiento del médico para revelar a otros, información sobre un cliente.

Ética, material de instrucción

5. Un abuso de confianza sucede cuando:
- A. La confidencialidad no es respetada
  - B. El terapeuta le pide al cliente una cita para salir a cenar
  - C. El terapeuta le revela los problemas personales al cliente
  - D. El terapeuta se interesa por los problemas personales del cliente
  - E. Todos los anteriores
  - F. Ninguno de los anteriores
6. Estos son ejemplos de relaciones duales: (En esta pregunta marque más de una si le parece pertinente)
- A. Salir con el cliente (dating)
  - B. Darle masaje a un vecino
  - C. Solicitar a nombre del cliente que su seguro le extienda el número de sesiones.
  - D. Intercambiar masaje con su profesor

Determine si los siguientes comportamientos son éticos (E) o faltos de ética (U):

7. Usted se niega a darle masaje a un cliente porque usted considera que las personas del país donde nació su cliente tienden a ser abusivos sexualmente. \_\_\_\_\_
8. Usted acepta darle al cliente una sesión de Shiatsu porque usted tomó una clase de seis horas mientras estaba en la escuela de masaje. \_\_\_\_\_
9. Usted paga comisión a la secretaria de un quiropráctico por cada caso que le refiera. \_\_\_\_\_
10. Usted se niega a dar electroestimulación a un cliente porque usted no ha recibido entrenamiento para esta modalidad. \_\_\_\_\_
11. Consentimiento informado incluye:
- A. Promover todos los servicios de la clínica para la que usted trabaja
  - B. Ayudarle al cliente a pagar primas bajas a la compañía de seguros
  - C. Prometer cuidado de calidad
  - D. Explicar el tipo de servicio que usted va a dar y explicar los principios de la confidencialidad.
12. Este es un ejemplo de representación inadecuada de las calificaciones profesionales:
- A. Incluir en su tarjeta de negocios todos los grados que usted tiene en distintas profesiones
  - B. Usted tiene un doctorado en negocios y ahora es un masajista. Usted incluye el prefijo Dr. en su publicidad
  - C. Usted ofrece Reflexología en su folleto. Usted tomó varias clases de Reflexología pero aún no tiene su certificado.
  - D. Todas las anteriores

13. Si es legal debe ser ético Verdadero \_\_\_\_\_ Falso \_\_\_\_\_

14. Lo siguiente es ético:

- A. Practicar dentro de los límites de la competencia profesional

## Ética, material de instrucción

- B. No importa cómo me comporte siempre y cuando sea en privado
  - C. Hablar sobre los achaques del paciente a un colega
  - D. Trabajar en beneficio de los intereses del empleador
15. Los dilemas éticos:
- A. Son la consecuencia de la falta de códigos de ética
  - B. Son imposibles de resolver sin dañar al cliente de alguna manera
  - C. Tienen que resolverse para evitar que el cliente sufra algún daño
  - D. Son necesarios y terapéuticos
16. A un masajista que trabaja para un quiropráctico se le pide que ayude en el proceso de facturación. A ella se le pide que se asegure que los récords contengan la misma información que aparece en la factura, aunque no corresponda exactamente al tratamiento provisto porque las compañías de seguros siempre pagan tarifas muy bajas por los tratamientos.
- A. Esto es ilegal
  - B. Esto no es ético
  - C. Esto es buena práctica
  - D. Todos los anteriores
  - E. Ambos A y B
17. Los estándares para la práctica del masaje de la AMTA son para ayudar al masajista a:
- A. Entender y respetar los derechos del cliente
  - B. Ofrecer cuidados de calidad
  - C. Mantenerse dentro de los límites de la competencia profesional
  - D. Representar dignamente la profesión
  - E. Todos los anteriores
  - F. Ninguno de los anteriores
18. Para mantener la calidad de los servicios que presta, un masajista debe:
- A. Practicar
  - B. Mantenerse al día en la profesión
  - C. Entrenarse para mejorar sus conocimientos y ser más diestro en su trabajo
  - D. Solicitar a los clientes su opinión sobre los servicios recibidos
  - E. Todos los anteriores
  - F. Ninguno de los anteriores
19. De un ejemplo de un dilema ético que se pueda presentar en su práctica profesional
20. De una definición de conducta ética

Ética, material de instrucción

Etica, material de instrucción

## EVALUACION DE LA CLASE

Etica \_\_\_\_\_

Fecha:

### **Evalúe esta clase:**

Por favor asigne un número de 1 a 5 siendo 1 deficiente y 5 excelente a los siguientes aspectos de la clase.

Claridad con que se expone el tema	1	2	3	4	5
Relevancia del material	1	2	3	4	5
Organización del material	1	2	3	4	5
Facilidad para navegar el portal	1	2	3	4	5 (Si usó nuestro website)

**Qué cree usted que podríamos mejorar para hacer la clase más accesible a los estudiantes**

**Qué otras observaciones tiene sobre este curso**

Ética, material de instrucción