

Comisión de Ética

Cápsula Informativa #13

Por: Coralís Ares Benítez, ATO/L
Miembro de la Comisión de Ética 2020-2022

Confianza y Credibilidad: elementos esenciales de la conducta profesional

La conducta profesional implica un compromiso diario, no sólo como individuo, sino también con el beneficiario del servicio, los colegas y con la comunidad en general. El comportamiento y las acciones que llevamos a cabo pueden afectar positiva o negativamente nuestra imagen como profesional de Terapia Ocupacional y la confianza que otros tengan en nosotros y en el servicio que ofrecemos. La confianza es una parte fundamental de la relación entre el cliente y el profesional y está asociada con una mayor satisfacción de éste, con la adherencia y la continuidad al tratamiento. Por ello es sumamente importante que nuestras interacciones lleven a que otros tengan confianza en lo que decimos y hacemos.

La proyección ética profesional que todos los profesionales de la salud deben mantener es básica para que un cliente nos brinde la oportunidad de formar parte de su equipo terapéutico. Para desarrollar esa confianza, el cliente puede considerar diversos aspectos, como por ejemplo nuestra competencia profesional, experiencia, habilidades, comportamiento y las destrezas de comunicación verbal y no verbal, entre otras. Esto permite que el profesional alcance la credibilidad para el cliente y pueda cumplir con sus expectativas. Como expresa, el *Código de Ética de Terapia Ocupacional-2020*: El Principio de fidelidad requiere que “*el personal de Terapia Ocupacional trate a los clientes, colegas y otros profesionales con respeto, justicia, discreción e integridad*”. La fidelidad también implica el deber que se tiene cuando hacemos un compromiso y lo mantenemos.

Es importante recordar algunas formas de lograr la confianza de nuestros clientes y alcanzar la credibilidad:

Interesarse en conocer al cliente: llamarlo por su nombre, saber quién es, a qué se dedica descubrir sus intereses, sus necesidades, sus expectativas. Esto lo logramos mediante el perfil ocupacional.

Escuchar con atención: mirarle a los ojos, demostrar interés en lo que nos dice, y estar alertas a la comunicación no-verbal.

Explicar y clarificar sus dudas: este aspecto es importante para que el cliente sienta que se le presta atención a sus inquietudes y se le ofrecen respuestas y alternativas.

Demostrar empatía: escuchar sus preocupaciones, sus temores, sus necesidades, ser amables, “ponernos en sus zapatos.”

Prestar atención a tu lenguaje corporal: estar consciente de que la comunicación no verbal que trasmite mediante tus expresiones faciales, gestos, miradas, postura, tono de voz, puede ser que no estén a la par con tus expresiones verbales.

Cuidar tu credibilidad: el cliente debe sentir confianza en tu profesionalismo, en tus habilidades, competencias, experiencia y en lo que le recomiendas.

Todos estos aspectos se relacionan con el uso terapéutico del Yo durante el proceso de Terapia Ocupacional, que nos lleva a desarrollar una relación terapéutica colaborativa y de confianza con nuestros clientes. Se reconoce que nuestra práctica profesional puede verse influenciada por diversos factores de día a día y por la complejidad del ambiente en el cual laboramos. Dada la complejidad del ser humano, se recomienda a los profesionales de Terapia Ocupacional promover en todo momento un ambiente pacífico, agradable y conducente a alcanzar las expectativas del cliente, así como las de los colegas, supervisores y administradores, en el área laboral donde se desempeñan. En la medida que este ambiente se fomenta y se mantiene, reinará el diálogo y se facilitará una mejor toma de decisiones.

Es nuestra responsabilidad anticipar los posibles resultados de nuestra manera de comportarnos y actuar. Es necesario mantener el compromiso de lealtad hacia la profesión que representamos a diario y evitar la desconfianza de los colegas y los beneficiarios de los servicios terapéuticos. Como expresa el Estándar de Conducta **IG Código de Ética Terapia Ocupacional-2020 en la sección de Integridad profesional, responsabilidad y rendición de cuentas:** “**No participar en acciones que reduzcan la confianza del público en la Terapia Ocupacional.**”

En conclusión, como profesionales en Terapia Ocupacional debemos utilizar el juicio profesional y evitar que nuestras acciones muestren una proyección desfavorable de la profesión por parte de la comunidad en general. De esta forma podremos mantener la confianza y la credibilidad que otros tengan en nosotros, en los servicios que ofrecemos y en consecuencia, en la profesión que representamos.

Como Comisión de Ética nuestro objetivo siempre será promover una práctica profesional ética que permita que podamos alcanzar respeto, confianza y credibilidad en nuestra labor por parte de los beneficiarios del servicio, mediante la educación de nuestros colegiados. Es nuestro interés poder ayudar a prevenir que incurramos en conductas no éticas y conductas profesionales inadecuadas que puedan opacar la imagen de nuestra profesión.

Referencias

Colegio de Profesionales de Terapia Ocupacional de Puerto Rico (2021). Código de Ética de Terapia Ocupacional. Revisión, Traducción y Adaptación del documento: *Occupational Therapy Code of Ethics (AOTA-2020)*. Aprobado por la Junta Directiva el 6 de febrero de 2021.

American Occupational Therapy Association. (2020). *Occupational Therapy Practice Framework: Domain and Process (4th ed.)*. American Journal of Occupational Therapy, Vol. 74, Suppl. 2.

Scott, J.B. & Reitz, M. (2017). *Practical Applications for the Occupational Therapy Code of Ethics*. Bethesda, MD: AOTA Press.