

DEONTOLOGÍA PROFESIONAL

Introducción

Todas las actuaciones que se realizan en el centro de estética, ya sean tratamientos, asesoramiento profesional o venta de productos, deben estar regidos por las **normas de deontología profesional**, en las que prima la ética y la protección de la privacidad del/la cliente.

Algunas de estas normas son:

- Mantener la honestidad profesional, explicando claramente al cliente lo que puede esperar del tratamiento, sin falsas promesas.
- Respeto a las personas, ya sea clientes o compañeros/as de profesión.
- Seguir escrupulosamente la Ley de Protección de Datos y guardar el secreto profesional.
- Conocer y respetar los límites de la actuación profesional.
- Colaborar con otros profesionales de la profesión, sanitarios o de otra índole.

Se pueden destacar dos aspectos importantes relacionados con la deontología profesional.

1. La honestidad profesional

Las personas que acuden a un centro de estética y belleza buscan mejorar su imagen personal, creándose unas expectativas a veces poco fundadas.

En algunos casos resulta fácil manipular a una persona induciéndole a solicitar tratamientos que no son apropiados o no son eficaces para su caso, o comprar cosméticos que no necesita. Otras veces se induce a solicitar tratamientos caros cuando el problema se puede tratar con algo más asequible. Esta actitud tan poco ética puede incluso ser punible si hay publicidad engañosa, de acuerdo con la Ley General de Publicidad de (Ley 34/1988 de 11 de noviembre) y la Ley de Defensa de los Consumidores (R.R. 1/2007 de 16 de noviembre).

No es por tanto una buena manera de satisfacer al cliente y fidelizarlo, lo más productivo es siempre tenerlo satisfecho, es decir, conseguir que repita y que sea nuestro cliente durante mucho tiempo; además ya que un/a cliente contento puede atraer a otros clientes, mientras que si se siente estafado, hará comentarios negativos.



02 Anexo. Deontología profesional

Una buena profesional debe saber armonizar sus intereses y los de su empresa con las necesidades reales de los/as clientes, pero siempre se debe dar prioridad a esto último.

El cliente debe recibir información veraz, sin exagerar las expectativas sobre el resultado que se puede esperar del tratamiento o el uso de los cosméticos recomendados.

2. El secreto profesional

Es un aspecto muy importante de la deontología en el ejercicio de todas las profesiones relacionada con la Imagen Personal, que debe abarcar todas las formas de relación con los clientes, especialmente cuando sean personajes públicos o muy conocidos. Podemos distinguir dos aspectos:

- El profesional
- El personal

Aspectos profesionales

Se debe guardar absoluta discreción sobre los tratamientos que se están realizando, su cuantía y frecuencia. No debe hacerse ninguna alusión a las personas que visitan el centro, ni a los problemas, alteraciones, enfermedades u otros aspectos de su personalidad.

Todo el mundo tiene derecho a su imagen y se debe respetar la privacidad y dignidad de la persona.

Aspectos personales

La práctica de las distintas modalidades de la Imagen Personal permite una relación estrecha entre profesionales y cliente, lo que facilita el acceso a parcelas muy íntimas y delicadas de las personas tratadas. En muchas ocasiones, el/la cliente se confía a la profesional haciéndole partícipe de sus problemas, inquietudes y preocupaciones tanto profesionales como personales.

Nunca debe traicionarse la confianza depositada, ni tampoco implicarse en los problemas personales ya que se podría dañar la imagen personal y profesional de esa persona.



02 Anexo. Deontología profesional

También es conveniente no hacer mención a las conversaciones de tipo personal mantenidas, ya que a veces las/los clientes se arrepienten de ese momento de debilidad y no desean que se les recuerde.

El secreto profesional debe estar siempre presente en el ejercicio diario de la profesión.

Actividades

1. Describe las normas de deontología profesional que deben regir en la actividad profesional de Estética.
2. ¿Por qué es preciso guardar discreción sobre los tratamientos que los clientes realizan en el salón de estética?
3. ¿Por qué la profesional de Estética no debe implicarse en los problemas personales de los clientes?