

## Quince preguntas para contratar a la persona adecuada

*Los sistemas de recursos humanos desempeñan un papel fundamental en cultivar y preservar una cultura sólida y adecuada. Uno de los elementos centrales para hacerlo con eficacia, es la contratación de personas cuyos valores personales y enfoque de trabajo estén alineados con la cultura organizacional. ¿Cómo identificar a aquellos que potenciarán y prosperarán con la cultura organizacional y a aquellos que podrían perjudicarla?*

*A continuación se incluye una lista de 15 preguntas para la entrevista de reclutamiento. Las mismas fueron compiladas de las organizaciones de salud que cuentan con la Certificación Oro de Planetree. Estas organizaciones entienden que las decisiones de contratación son importantes a la hora de impulsar el éxito.*

*Las siguientes preguntas se usan para identificar a aquellos que no solo llenarán una vacante, sino que agregarán valor a su cultura.*

- 1. Entrega un ejemplo de un momento en el que tuviste que trabajar con alguien con quien fue difícil llevarse bien. ¿Por qué fue esta persona tan difícil? ¿Cómo lo manejaste?**
- 2. Hay momentos en los que los pacientes y familiares pueden ser bastante exigentes. Háblame de un momento en que tuviste que manejar las expectativas de un paciente / familiar para evitar asumir o atender compromisos irrazonables.**
- 3. Para la filosofía de atención centrada en la persona de nuestra organización, es de vital importancia mantener una comunicación con los pacientes sobre su cuidado, teniendo como objetivo que ellos tomen decisiones informadas. Háblame de un momento en que tuviste que superar una barrera de comunicación para asegurarte que un paciente o familiar entienda lo que necesitaba saber.**
- 4. Estás por comenzar este nuevo trabajo y hay varios miembros del personal y familiares de pacientes (y de residentes en comunidades de cuidado a largo plazo) que debes conocer. Cuéntame cómo empiezas a desarrollar relaciones.**
- 5. Imagínate una situación en la que varias líneas telefónicas de tu estación de trabajo suenan al mismo tiempo y que además hay una persona esperándote en el mostrador. ¿Cómo manejarías ese momento o cómo has manejado una situación de este tipo en el pasado?**
- 6. Si vieras a alguien en el pasillo que parece perdido, ¿qué harías?**
- 7. Describe cómo has manejado o manejarías a un paciente que está extremadamente ansioso, asustado o temeroso. ¿Qué hiciste (o harías) para ayudar a aliviar su miedo?**
- 8. Todos tenemos esos días en los que luchamos por completar todas las tareas a tiempo. Describe un momento en que esto te haya sucedido. ¿Qué hiciste?**



9. ¿Puedes darme un ejemplo de cuando te enfrentaste a un cliente que se quejaba, estaba enojado o era difícil? ¿Por qué estaba tan enojado o molesto? ¿Cómo manejaste esa situación?
10. Las profesiones vinculadas a la salud pueden ser física, emocional y mentalmente agotadoras. Háblame de un momento en que sufriste una situación estresante en el trabajo. ¿Cómo te afectó? ¿Qué características de tu personalidad te han ayudado a manejar el estrés?
11. Describe una situación en la que tuviste que dar malas noticias a un paciente. ¿Qué dijiste? ¿Cómo reaccionó el paciente? ¿Cómo te sentiste?
12. Describe un momento en el que se te ocurrió una solución innovadora para un problema en el trabajo. ¿Le diste seguimiento? ¿Cómo te acercaste a tu supervisor y cómo respondieron tus compañeros a la idea?
13. Nuestra tecnología es de vanguardia. Indicar ¿cómo garantizarías que las interacciones humanas con tu paciente sigan siendo el foco de atención?
14. Dado el trabajo que estás solicitando, indicar ¿cómo podrías mejorar personalmente el servicio al cliente y/o la experiencia del paciente?
15. Si fueses paciente en un hospital (o un residente en una comunidad de cuidados a largo plazo), ¿qué tipo de cosas serían importantes para ti? ¿Cómo podría un empleado del hospital mejorar tu estadía?