

TÉCNICO AUXILAR ADMINISTRATIVO

• OBJETIVOS GENERALES

- Conocer los diferentes procesos de administración así como la gestión de la documentación.
- Profundizar en los distintos modelos organizativos, tanto privados como públicos, aprendiendo el alumno su sistema económico y sus métodos de calidad asistencial, preparándose así para una titulación con gran salida.

□ CONTENIDOS

Manual 1. Documentación y administración sanitaria.

I.

1. Concepto y perspectiva general del sistema nacional de la salud (I).
2. Concepto y perspectiva general del sistema nacional de la salud (II).
3. Historia de la documentación sanitaria.

II.

4. Aspectos formales de la historia clínica: concepto, finalidad e implicaciones.
5. Estructura y diseño de la historia clínica.
6. Definición y tratamiento de los diferentes documentos sanitarios (clínicos y no clínicos).
7. Los lenguajes documentales en medicina y la codificación de datos clínicos.

III.

8. El servicio de archivo de un hospital y la integración del técnico en documentación sanitaria en este contexto.
9. Gestión de existencias e inventarios de almacenes y material.
10. Operaciones de compraventa en un centro sanitario.

IV. Documentación clínica.

1. Tipos de historia clínica.
2. Creación de la historia clínica. Número de CMBD.

V. Archivo de historia clínica.

5. Concepto de archivo de historia clínica.
6. Funciones del archivo de historias clínicas.

7. Gestión de carácter general.
9. Secretarías asistenciales departamentales.
10. Ubicación y equipamiento del servicio de documentación clínica y archivo.
11. Criterios de acreditación hospitalaria para un archivo de historias clínicas.
12. Crítica de la situación actual de la historia clínica y los archivos.

VI. Colaboraciones.

13. La calidad en la historia clínica.
14. Archivos externos de documentación clínica.
15. La historia clínica informatizada.
16. Codificación de la información clínica.

Manual 2. Microsoft Excel 2007: gestión y administración práctica paso a paso.

- Capítulo I. Formato avanzado.
- Capítulo II: Trabajando con fórmulas
- Capítulo III. Funciones avanzadas
- Capítulo IV. Gráficos de aspecto profesional
- Capítulo V. Listas trabajando con filtros
- Capítulo VI. Análisis *si* y escenarios
- Capítulo VII. Prevención y corrección de errores.
- Capítulo VIII. Colaboración en Excel
- Capítulo IX. Integración de Excel y Word
- Capítulo X. integración de Excel y Access

Manual 3. Office Word 2007: gestión administrativa práctica paso a paso.

Unidad didáctica 1.

1. El entorno de trabajo.
2. Desplazamientos rápidos por un documento.
3. Creación eficiente de documentos.
4. Trabajando con ilustraciones.
5. Tablas avanzadas.

Unidad didáctica 2.

6. Plantillas. Formularios y XML.
7. Combinar correspondencia.
8. Trabajar con sobres y etiquetas.
9. Publicaciones avanzada de documentos.

Manual 4. Microsoft Access 2007: gestión y administración práctica paso a paso

- Capítulo I. El entorno de trabajo.
- Capítulo II. Abrir y crear bases de datos.
- Capítulo III. Trabajando con tablas.
- Capítulo IV. Buscar, filtrar y ordenar.
- Capítulo V. Relaciones entre tablas.
- Capítulo VI. Consultas.
- Capítulo VII. Trabajando con formularios.
- Capítulo VIII. Trabajando con informes.
- Capítulo IX. Integración de Excel y Access.

Manual 5. Manejo del sistema operativo Windows Vista.

1. El Entorno de Trabajo.
2. Barra de tareas.
3. Windows Sidebar y Gadgets.
4. Trabajo con archivos y carpetas.
5. Uso de Paint.
6. Uso de WordPad.
7. Centro de Seguridad

Manual 6. Internet y correo electrónico para manejarse hábilmente por la red.

1. Explorando Internet.

- Explorando Internet.
- ¿Qué es la web?
- ¿Qué se puede hacer en Internet?
- Conexión a Internet.
- Obtención de acceso a la web.
- Para iniciar Internet Explorer.
- Especificación de una dirección web.
- Explorar la web.
- Búsqueda de información en la web.
- Guardar sus páginas web favoritas.
- Para guardar una página web como favorito.
- Para abrir un favorito.
- Uso de la lista historial.
- Apertura de varias páginas web.

2. El correo electrónico.

- Introducción al correo electrónico.
- ¿Qué se necesita para poder usar el correo electrónico?

- Configuración de Windows Mail.
- Lectura de mensajes de correo electrónico.
- Creación y envío de E-Mail.
- Etiqueta de correo electrónico.
- Uso de iconos gestuales.
- Tratamiento del correo electrónico no deseado.
- Administración de contratos.
- ¿Qué hay en un contacto?
- Búsqueda de la carpeta contactos.
- Adición de un contacto.
- Adición de información a un contacto.
- Adición de una nueva imagen a un contacto.
- Creación de grupos de contactos (listas de distribución de correo).
- Envío de contactos a otras personas.

3. Outlook 2007.

- Crear copia de seguridad del contenido del Outlook.
- Exportar a un archivo.
- Importar de un archivo.
- Configurar las opciones de correo no deseado.
- Clasificar un correo.
- Personalizar Outlook.

Manual 7. Contaplús 2008. Contabilidad práctica paso a paso

Ejercicio 2: Crear empresa GOLODIS S.A.

Ejercicio 3: Crear subcuentas.

Ejercicio 4: Crear subcuentas GOLODIS S.A.

Ejercicio 5: Contabilidad Analítica o Departamental.

Ejercicio 6: Contabilidad Analítica. Crear proyectos

Test de evaluación 1

Ejercicio 7: Asientos de MAYORIN S.L.

Ejercicio 8: Asientos de GOLODIS S.A.

Copias de Seguridad

Ejercicio 9: Realizar copia de seguridad de MAYORIN S.L.

Ejercicio 10: Realizar copia de seguridad de GOLODIS S.A.

Ejercicio 11: Modificación de asientos de MAYORIN S.L.

Ejercicio 12: Modificación de asientos de GOLODIS S.A.

Ejercicio 13: Eliminación asiento en curso MAYORIN S.L.

Ejercicio 14: Eliminación asiento grabado en el diario GOLODIS S.A.

Ejercicio 15: Renumeración de asientos MAYORIN S.L.

Ejercicio 16: Cambiar número de asiento GOLODIS S.A.

Test de evaluación 2

Cierre del ejercicio

Ejercicio 17: Cerrar el ejercicio MAYORIN S.L.

Ejercicio 18: Cerrar el ejercicio GOLODIS S.A.

Ejercicio 19: Invertir cierre MAYORIN S.L y GOLODIS S.A.
Ejercicio 20: Realizar predefinidos MAYORIN S.L.
Ejercicio 21: Realizar predefinidos GOLODIS S.A.
Ejercicio 22: Aplicación de predefinidos MAYORIN S.L.
Ejercicio 23: Aplicación de predefinidos GOLODIS S.A.
Ejercicio 24: Regularización automática del I.V.A MAYORIN S.L.
Ejercicio 25: Regularización manual del I.V.A GOLODIS S.A.
Test de evaluación 3
Ejercicio 26: Balance sumas y saldos MAYORIN S.L.
Ejercicio 27: Balance pérdidas y ganancias MAYORIN S.L.
Ejercicio 28: Balance situación MAYORIN S.L.
Ejercicio 29: Gráficos de GOLODIS S.A.
Ejercicio 30: Códigos y tablas para la gestión de inventario
Ejercicio 31: Gestión de inventario MAYORIN S.L.
Ejercicio 32: Gestión de inventario GOLODIS S.A.
Ejercicio 33: Amortización MAYORIN S.L.
Ejercicio 34: Amortización GOLODIS S.A.
Ejercicio 35: Configurar impresora
Ejercicio 36: Listados del libro diario
Ejercicio 37: Listados del libro de mayor
Ejercicio 38: Balance de sumas y saldos
Ejercicio 39: Balance de pérdidas y ganancias
Ejercicio 40: Balance de situación
Ejercicio 41: Listados de facturas recibidas
Ejercicio 42: Listados de facturas emitidas
Ejercicio 43: Modelo 300-320
Ejercicio 44: Gestión de usuarios. Añadir usuario
Ejercicio 45: Gestión de usuarios. Limitar usuario
Ejercicio 46: Gestión documental.

Manual 8. Factura Plus élite 2009: contabilidad eficiente.

1. Introducción: abrir el programa.
2. Ejercicio 1: Crear la empresa Muebles EL ROBLE S.L.
3. Ejercicio 2: Enlazar Muebles EL ROBLE S.L. a ContaPlús.
4. Ejercicio 3: Crear familias de productos.
5. Ejercicio 4: crear rappels a clientes.
6. Ejercicio 5: Añadir grupos de ventas a Muebles EL ROBLE S.L.
7. Ejercicio 6: Añadir cuentas de remesas a Muebles EL ROBLE S.L.
8. Ejercicio 7: Añadir grupos de clientes a Muebles EL ROBLE S.L.
9. Ejercicio 8: Añadir agentes a Muebles EL ROBLE S.L.
10. Ejercicio 9: Añadir clientes a Muebles EL ROBLE S.L.
11. Ejercicio 10: Añadir proveedores a Muebles EL ROBLE S.L.
12. Ejercicio 11: Añadir almacenes a Muebles EL ROBLE S.L.
13. Ejercicio 12: Añadir artículos a Muebles EL ROBLE S.L.
14. Ejercicio 13: Realizar pedidos a proveedores.
15. Ejercicio 14: Registrar albaranes de los proveedores.
16. Ejercicio 15: Realizar presupuestos a sus clientes.
17. Ejercicio 16: Confirmación de los pedidos de clientes.

18. Ejercicio 17: Realizar albaranes a clientes de Muebles EL ROBLE S.L.
19. Ejercicio 18: Facturas a clientes de Muebles EL ROBLE S.L.
20. Copias de seguridad.
21. Ejercicio 19: Realizar copia de seguridad de Muebles EL ROBLE S.L.
22. Ejercicio 20: Recuperar copia de seguridad.
23. Ejercicio 21: Gestión de cobros.
24. Ejercicio 22: Devolución de recibos.
25. Ejercicio 23: Realizar remesas de recibos.
26. Ejercicio 24: Soporte magnético de las remesas.
27. Ejercicio 25: Compensar recibos.
28. Ejercicio 26: Abonos a clientes.
29. Ejercicio 27: Crear plantillas.
30. Ejercicio 28: Crear albaranes basados en plantillas.
31. Ejercicio 29: Crear facturas basadas en plantillas.
32. Ejercicio 30: Liquidaciones a los agentes comerciales.
33. Ejercicio 31: Configurar impresora.
34. Ejercicio 32: Imprimir documentos de proveedores.
35. Ejercicio 33: Imprimir documentos de clientes.
36. Ejercicio 34: Estadísticas e informes de proveedores.
37. Ejercicio 35: Informe de situación de los artículos.
38. Ejercicio 36: Informe de movimientos de productos.
39. Ejercicio 37: Inventario valorado.
40. Ejercicio 38: Documentos a clientes.
41. Ejercicio 39: Recibos de clientes.
42. Ejercicio 40: Gráficos de compras.
43. Ejercicio 41: Gráficos de ventas.
44. Ejercicio 42: Modificación de gráficos estadísticos.
45. Informes en Excel.
46. Ejercicio 43: Gestión de usuarios.
47. Ejercicio 44: Creación de usuarios.
48. Ejercicio 45: Asignación de accesos a usuarios.

Manual 9. Atención telefónica excelente.

I.

1. La voz: características.
2. El lenguaje.
3. Recepción de llamadas.

II.

4. Cómo hacer llamadas.
5. Cómo integrar telemarketing en el departamento comercial.
6. Tipología de clientes y cómo tratarlos.

III.

1. Palabras amortiguadoras
2. Rebote burocrático
3. Acróbatas

4. Jerga de la compañía
5. Cómo controlar la conversación
6. No esté demasiado ocupado.
7. Ocho grandes molestias
8. Esguerramiento emocional
9. Hablar muy rápida

IV.

1. Mensajes. Cómo tomarlos 1.
2. Mensajes. Cómo tomarlos 2.
3. Mirarse al espejo-en el trabajo
4. Música en espera.
5. No al principio de una oración.
6. Llamadas telefónicas obscenas.
7. Las personas están antes que papeleo
8. Por favor... gracias... de nada
9. Sector público
10. Calidad: se resume en cuatro letras
11. Recepcionista
12. Carrerear al llamados
13. Cómo filtrar llamadas
14. Seis reglas cardinales del servicio a clientes
15. Lentos para hablar.
16. Sonría
17. Teléfonos a manos libres
18. Cómo frenar las vulgaridades
19. Operadora telefónica
20. Saludo de tres partes.
21. Tono de voz
22. Cómo transferir llamadas
23. Atrasos inevitables al contestar
24. Correo de voz
25. Correo de voz: sugerencias generales
26. No podemos hacerlo

V.

1. Centralitas privadas de comunicación
2. Los sistemas de seguridad de las centralitas.
3. El sistema IBERCOM.
4. Instalaciones de buscapersonas.

VI. Redes trunking.

1. Repetidores, redes y mallas, medios de transmisión.
2. La selección en las comunicaciones. Tonos de información.

Manual 10. Trabajo eficaz en equipo.

I.

1. Grupos sociales.
2. Trabajo en equipo.
3. Comunicación.

II.

4. Emociones.
5. Liderazgo.
6. Toma de decisiones.

III.

7. Motivación.
8. Organización y planificación.
9. Conflictos.

Manual 11. El factor humano en la calidad y productividad.

Unidad didáctica 1.

Introducción.

Capítulo I. Las políticas de calidad.

1. Ventajas de la política de calidad.

Capítulo II. Calidad total: el servicio al cliente.

1. Introducción.
2. Los nuevos valores del trato con el cliente.
3. Las aspiraciones del cliente.
4. La gestión del Cliente Interno.
5. El tratamiento de quejas y reclamaciones.
6. La fidelización de clientes: objetivo de la calidad total.

Unidad didáctica 2.

Capítulo III. Calidad humana: mejora de la calidad.

1. Calidad Total y Liderazgo Integrador.
2. Calidad Total: La motivación en el trabajo.
3. Formación en la Calidad Total.
4. Técnicas de Comunicación en la Calidad Total.
5. El Trabajo en Equipo.

Unidad didáctica 3.

Capítulo IV: Técnicas para la mejora de la calidad.

1. Técnicas para el análisis de problemas.
2. Herramientas de recogida y análisis de datos.

Capítulo V: Mejora de la calidad. Objetivos y organización.

1. Introducción.
2. Objetivos.
3. Selección de un modelo. El Círculo de Deming.

4. Kaizen.
5. Tipos de muestreo, análisis y representación de los datos.

Manual 12. Gestión de la motivación.

Unidad 1. La necesidad de nuevos modelos.

1. El tránsito del *acatamiento* a la *alianza*.
2. Las recompensas extrínsecas ya no son suficientes.
3. Cómo ir más allá de la hipótesis racional-económica.

Unidad 2. La naturaleza del nuevo trabajo.

4. La fuerza del propósito en el trabajo.
5. La autogestión en la búsqueda del propósito.

Unidad 3. Las recompensas intrínsecas del nuevo trabajo.

6. Las recompensas de al autogestión.
 7. Cómo dar sentido al trabajo.
 8. Cómo lograr que el trabajador sienta que puede elegir.
 9. Cómo lograr que el trabajador sienta que es competente.
 10. Cómo lograr que el trabajador sienta que está progresando.
 11. Implicaciones:
- Apéndice A: Los dos modelos anteriores de motivación intrínseca
Apéndice B: Cómo poner el dinero en perspectiva

Manual 13. Especialista en ergonomía.

- I. Identificación y análisis ergonómico de los factores psicosociales.
 1. Carga mental y factores psicosociales.
 2. El estrés y otros trastornos psicosociales.
- II. Prevención ergonómica del dolor de espalda.
 1. Pantallas de visualización. Utilización ergonómica.
 2. Cuidado de la espalda en el trabajo.
- III. Riesgos económicos ambientales.
 1. Agentes físicos de ergonomía.
 2. Agentes biológicos de ergonomía.
 3. Agentes químicos de ergonomía.
- IV. Valoración de las cargas físicas. Ergonomía ambiental.
 1. Trastornos músculo-esqueléticos.
 2. Carga física de trabajo.
 3. Ergonomía ambiental.

