

# 6

## Programas de Promoción del Envejecimiento Activo



## 6.1. PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL.

### DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El programa se enmarca dentro de las competencias que el Imserso tiene actualmente atribuidas por el Real Decreto 1226/2005 de 13 de octubre, y sigue las directrices de temporadas anteriores, dentro de las principales líneas de actuación del Instituto dirigidas a garantizar una jubilación y un envejecimiento saludable.

Este programa está en funcionamiento desde 1985 y a lo largo de estos años de gestión y crecimiento hasta llegar al actual número de plazas, ha sido una de las claves para conseguir altos estándares de calidad y elevados índices de satisfacción de los usuarios.

### OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Mejorar la calidad de vida de las personas mayores mediante la participación en viajes y la realización de actividades turísticas, conectando con otros ambientes y accediendo a los bienes culturales.
- Favorecer la creación o mantenimiento del empleo en el sector turístico, con especial incidencia en el hotelero, durante la denominada temporada baja, contribuyendo, con ello, a paliar la estacionalidad tan característica en este sector.
- Potenciar la actividad económica en diversos sectores de la economía.

### USUARIOS DEL PROGRAMA

Este programa está dirigido a pensionistas de jubilación del Sistema Público de Pensiones, pensionistas de viudedad con 55 o más años, pensionistas por otros conceptos, o perceptor de prestaciones o subsidios de desempleo, con 60 o más años de edad, titulares o beneficiarios del sistema de la Seguridad Social, con edad igual o superior a 65 años.

Pueden ir acompañados por su cónyuge o persona con análoga relación de afectividad sin necesidad de que este reúna los requisitos de edad.

También podrán acompañar a los usuarios titulares sus hijos, de cualquier edad, con discapacidad, en grado igual o superior al 45%, debiendo compartir la misma habitación.

Los usuarios del programa deben poder valerse por sí mismos para las actividades de la vida diaria.

Igualmente, podrán participar en el programa españoles residentes en el exterior que perciban una pensión del Sistema de la Seguridad Social español y reúnan iguales requisitos de edad y condiciones.

### EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

El programa está organizado y financiado parcialmente por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar social, a través del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, quien facilita, asimismo, los medios humanos y técnicos precisos para la planificación de la acción, su seguimiento y control.

La ejecución se realiza a través de empresas del sector turístico, que hayan resultado adjudicatarias del Concurso Público que a tal efecto convoca el Imserso.

El Instituto se encarga directamente del proceso de selección de los usuarios y lleva a cabo el seguimiento del programa para comprobar que la prestación de los servicios se ajusta a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Igualmente lleva a cabo el seguimiento relativo a la creación y mantenimiento del empleo derivados de la ejecución del programa, a través de las Comisiones de Seguimiento ubicadas en las distintas zonas de desarrollo del programa.

Esta gestión combinada y conjunta, permite ofrecer un número importante de plazas, gran variedad de destinos y fechas a los usuarios, en condiciones económicas favorables, lo ha que consolidado el programa y mantiene una gran aceptación tanto entre los usuarios, como entre los distintos agentes sociales por el impacto en el empleo y la actividad económica.

### DESARROLLO DEL PROGRAMA

El programa comercializa las plazas ofertadas y, posteriormente, se desarrollan los turnos de vacaciones, durante el periodo comprendido entre octubre de un año y junio del siguiente, paliando la estacionalidad del sector turístico, y comprenden los siguientes tipos de actividades:

- Turnos de vacaciones con y sin transporte. Comprende estancias de 15, 10 y 8 días en régimen de pensión completa en hoteles ubicados en lugares costeros peninsulares e insulares de marcado carácter turístico.
- Circuitos culturales: Realización de rutas durante 7, 6 o 5 días, en régimen de pensión completa, por zonas de marcado interés turístico-cultural.
- Turismo de naturaleza: Desarrollo de turnos de 5 y 4 días en zonas que cuentan con espacios naturales que permiten llevar a cabo actividades recreativas y contemplativas.
- Viajes a capitales de provincia: comprenden estancias, sin transporte y en régimen de media pensión, de 4 y 3 días de duración en capitales de provincia para la realización de actividades turístico-culturales y de ocio.
- Viajes a las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla: estancias de 4 días en régimen de pensión completa para la realización de actividades turístico-culturales y de ocio.

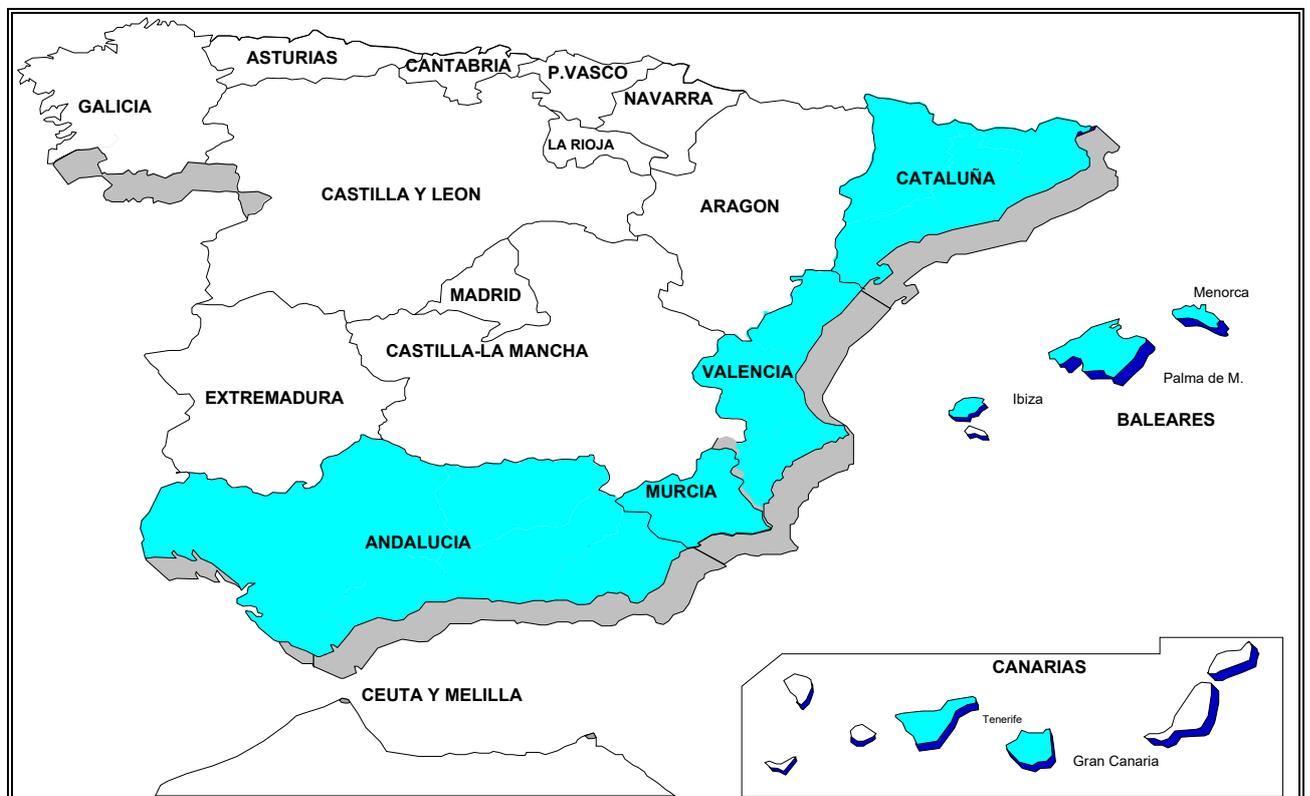
Las zonas de origen de los usuarios corresponden a todo el territorio del Estado y se determinan distribuyendo las plazas ofertadas cada temporada en función de la población mayor de 65 años en cada una de las provincias.

A continuación se ofrece la distribución geográfica de las zonas de destino:

COSTA PENINSULAR	COSTA INSULAR	TURISMO DE INTERIOR
Andalucía	Balears, Illes	Andalucía
Cataluña	Canarias	Aragón
C. Valenciana		Asturias, Principado de
Murcia		Balears, Illes
		Canarias
		Cantabria
		Castilla y León
		Castilla – La Mancha
		Cataluña
		Comunitat Valenciana

COSTA PENINSULAR	COSTA INSULAR	TURISMO DE INTERIOR
		Extremadura
		Galicia
		Madrid, Comunidad de
		Murcia, Región de
		Navarra, Comunidad Foral de
		País Vasco
		Rioja, La
		Ceuta
		Melilla

Los destinos turísticos del programa correspondientes a la zona de costa peninsular e insular se resaltan en este mapa de España.



Los destinos de Turismo de Interior se desarrollan por todo el territorio del Estado.



Aragón  
Andalucía  
Asturias  
Cantabria  
Castilla La Mancha  
Castilla y León  
Cataluña  
C. Valenciana  
Extremadura  
I. Baleares  
I. Canarias  
Galicia  
La Rioja  
Madrid  
Murcia  
Navarra  
País Vasco  
Ceuta  
Melilla

## SERVICIOS QUE SE INCLUYEN EN EL PROGRAMA

Dentro del programa de turismo del Imserso se incluyen los siguientes servicios:

- Desplazamiento de ida y vuelta desde la capital de provincia, salvo en el caso de turnos de vacaciones sin transporte.
- Alojamiento en habitación doble y régimen de pensión completa, excepto en los viajes a Capitales de Provincia cuyo régimen es media pensión (posibilidad de individual sujeta a pago de suplemento y disponibilidad).
- Menú de régimen, para aquellas personas que lo necesiten.
- Asistencia sanitaria complementaria a la de la Seguridad Social.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- Póliza colectiva de seguros.

En los turnos de Turismo de Interior, dadas sus peculiares características, no se incluyen los servicios médicos y programas de animación.

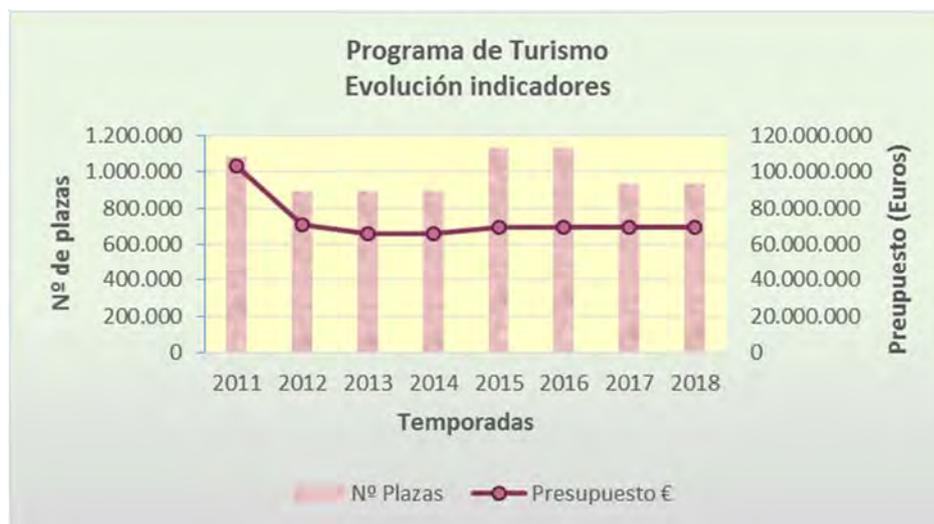
## PLAZAS OFERTADAS POR ZONAS DE DESTINO

Para el conjunto de las distintas modalidades del programa en la temporada 2018/2019 se han ofertado las siguientes plazas:

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Nº DE PERSONAS
Andalucía	210.187
Murcia	29.790
Baleares	169.466
Canarias	104.416
Cataluña	129.092
C. Valenciana	188.843
Viajes Culturales	85.206
Turismo Naturaleza	10.000
Capitales de provincia	10.000
Ciudades autónomas de Ceuta y Melilla	1.000
<b>TOTAL</b>	<b>938.000</b>

De este total se hace una reserva de 10.500 plazas para personas mayores con nacionalidad española residentes en el exterior.

La **evolución del número de plazas y del presupuesto** dedicado por el Imsero al programa en los últimos años ha sido la siguiente:



## PRINCIPALES DATOS

A continuación se analizan los principales datos sobre el desarrollo del programa en la temporada 2018/2019:

### ■ Número de personas que solicitaron participar en el programa

El número de personas que solicitaron participar en el programa ascendió a un total de 3.993.540, procedentes de las siguientes comunidades autónomas:

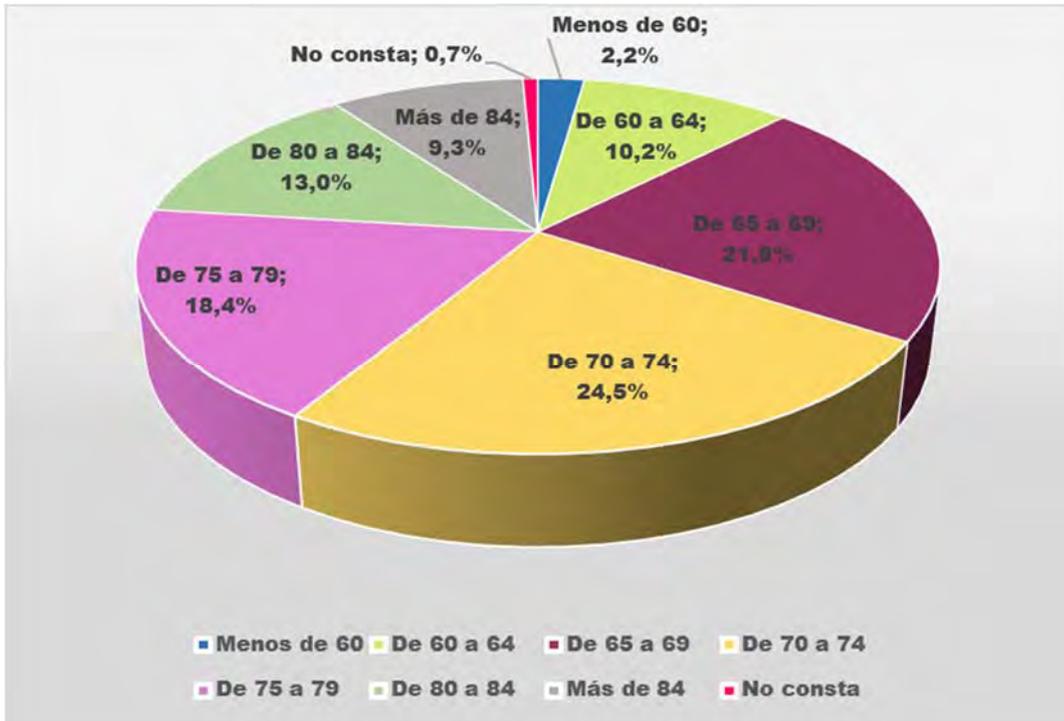
Comunidades Autónomas	Nº de personas
Andalucía	615.845
Aragón	148.278
Asturias	137.795
Canarias	128.569
Cantabria	58.016
Castilla La Mancha	135.811
Castilla-León	223.312
Cataluña	735.060
Ceuta	2.650
Comunidad Valenciana	433.322
Extremadura	85.854
Galicia	234.730
Islas Baleares	85.637
La Rioja	31.834
Madrid	540.834
Melilla	2.310
Murcia	73.970
Navarra	64.652
País Vasco	255.061
<b>TOTAL</b>	<b>3.993.540</b>

#### ■ Edad de los acreditados para participar en el programa

A continuación se recoge el total de personas por rango de edad que han sido acreditados para participar en esta temporada:

EDAD	NÚMERO DE PERSONAS	% S/TOTAL
Menos de 60	86.928	2,2
De 60 a 64	395.503	10,2
De 65 a 69	847.903	21,8
De 70 a 74	952.020	24,5
De 75 a 79	714.633	18,4
De 80 a 84	505.215	13,0
Más de 84	363.145	9,3
No consta	28.177	0,7
<b>TOTAL</b>	<b>3.893.524</b>	<b>100</b>

La gráfica de edad de los solicitantes por los tramos reseñados en el cuadro es la siguiente:



El grupo más significativo es el de quienes tienen edades comprendidas entre los 65 y 74 años, suponen casi el 50% de las personas acreditadas.

■ **Distribución por sexo de los acreditados para participar en el programa**

Por lo que respecta a la distribución según el sexo de las personas acreditadas en el programa durante la temporada 2018/2019, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 58,52 % mujeres y el 41,48 % hombres.



■ **Participación por nivel de ingresos económicos de los solicitantes**

Por último, y por lo que respecta al nivel de ingresos económicos de los solicitantes, la distribución es la siguiente:

TRAMO DE INGRESOS	Nº DE SOLICITUDES	% S/TOTAL
Hasta 742	662.138	26,82%
De 742,01 a 900	246.313	9,98%
De 900,01 a 1050	201.669	8,17%
De 1050,01 a 1200	230.115	9,32%
De 1200,01 a 1350	174.124	7,05%
De 1350,01 a 1500	166.499	6,74%
De 1500,01 a 1650	127.991	5,18%
De 1650,01 a 1800	125.970	5,10%
De 1800,01 a 1950	100.699	4,08%
De 1950,01 a 2100	142.074	5,76%
De 2100,01 a 2500	129.250	5,24%
Más de 2500	161.813	6,55%

En este cuadro queda reflejado que el porcentaje mayor de solicitantes para participar en el programa se concentran en el tramo de los que perciben ingresos iguales o inferiores a la pensión mínima de jubilación para mayores de 65 años.

#### DESTINO DE LOS USUARIOS

El número total de plazas ocupadas en las diferentes Comunidades Autónomas de destino ascendió a 904.605, siendo la Comunidad de Andalucía y Comunidad Valenciana las que han registrado mayor ocupación en destino, según se desglosa en el siguiente cuadro:

ZONA DE DESTINO	TOTAL
ANDALUCÍA	231.548
ARAGÓN	6.255
ASTURIAS,	4.181
CANTABRIA	3.332
CASTILLA - LA MANCHA	8.799
CASTILLA Y LEÓN	21.532
CATALUÑA	99.080
EXTREMADURA	5.862
GALICIA	10.812
BALEARS, ILLES	138.091
CANARIAS	102.270
RIOJA, LA	2.946
MADRID, COMUNIDAD DE	5.409
MURCIA, REGIÓN DE	33.870

ZONA DE DESTINO	TOTAL
NAVARRA	4.539
PAÍS VASCO	5.718
COMUNITAT VALENCIANA	219.500
CEUTA	404
MELILLA	457
<b>TOTAL PROGRAMA</b>	<b>904.605</b>

## COMERCIALIZACIÓN

La comercialización se realiza a través de las Agencias de Viajes, cuya cifra se acerca a los 8.100 puntos de venta. Además el usuario puede obtener su reserva/billete a través de las Webs de las adjudicatarias en [www.mundosenior.es](http://www.mundosenior.es) y [www.mundiplan.es](http://www.mundiplan.es).

## VIAJES

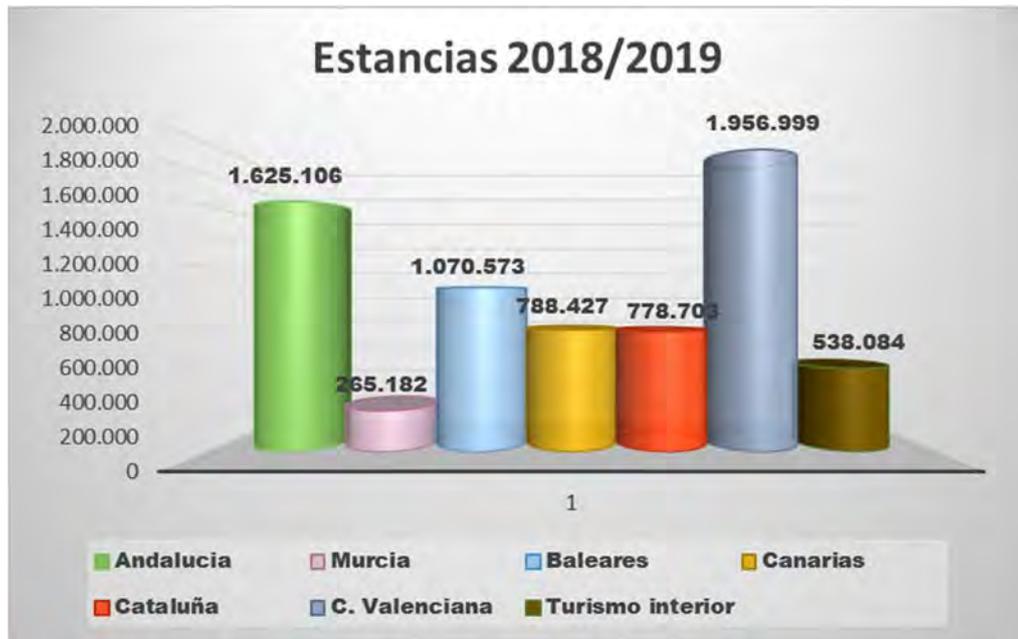
Los medios de transporte utilizados durante este periodo han sido principalmente el avión y el autobús.

Los viajes de los turnos sin transporte han ido creciendo desde su puesta en marcha. En el siguiente cuadro se cuantifica la utilización de estos medios.

MEDIO DE TRANSPORTE	Nº PASAJEROS	% SOBRE TOTAL
AVIÓN	491.270	67,66
AUTOBÚS	157.806	21,73
TREN	76.673	10,56
BARCO	331	0,05
<b>TOTAL</b>	<b>726.080</b>	<b>100</b>

## ESTANCIAS HOTELERAS PRODUCIDAS EN LA TEMPORADA 2018/2019

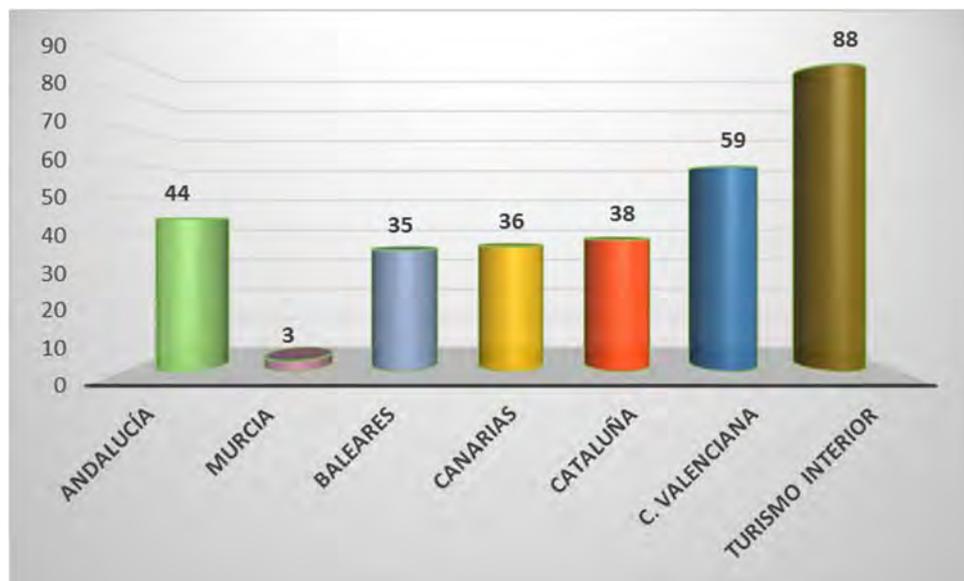
El número de estancias hoteleras por zonas de destino se refleja que el número de estancias de usuarios del Imsero en los distintos establecimientos hoteleros asciende a 7.023.074 distribuidas según se refleja en la siguiente gráfica.



## ALOJAMIENTO

El número de hoteles participantes en el programa de Turismo del Inmerso durante esta temporada asciende a 303, con la siguiente distribución por comunidades autónomas.

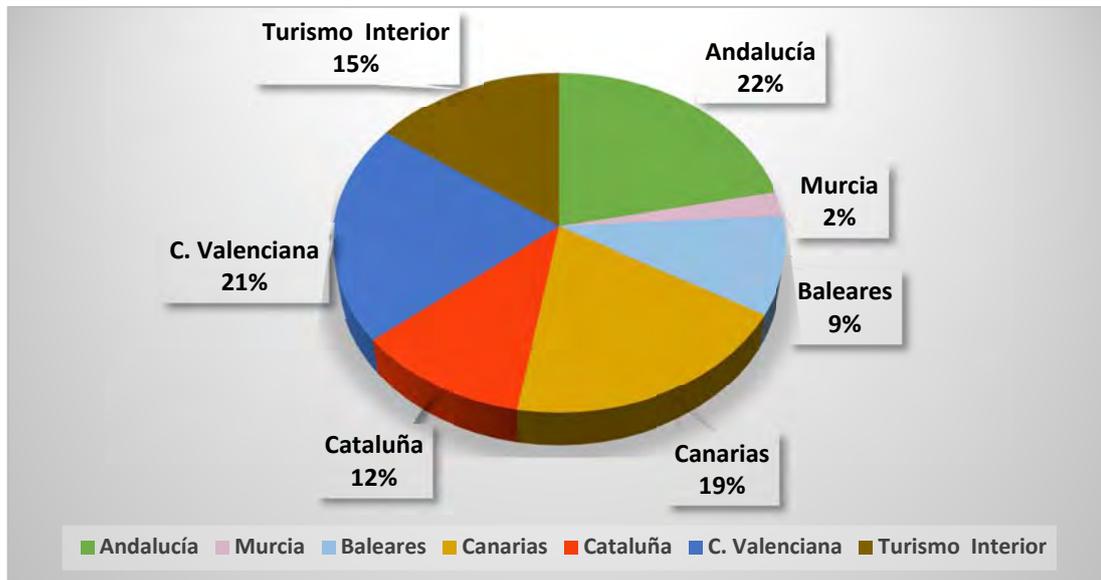
### HOTELES PARTICIPANTES EN LA TEMPORADA 2017/2018



## MANTENIMIENTO Y CREACIÓN DE EMPLEO

En cumplimiento del acuerdo adoptado por el Consejo General del IMSERSO (Instituto Nacional de Servicios Sociales entonces) en fecha 24 de septiembre de 1992, se han celebrado, por las Comisiones Especiales de seguimiento del empleo (Administración Central y Autonómica, Organizaciones Empresariales, y Centrales Sindicales) las reuniones preceptivas, computándose, en la temporada

2018/2019 los puestos de trabajo directos con un total de 12.473, se detallan en porcentajes en el siguiente gráfico:



Si al empleo directo creado en los hoteles se añade el generado en las demás actividades del sector turístico, el Programa genera 73.461 puestos de trabajo.

### FINANCIACIÓN DEL PROGRAMA

El programa se financia parcialmente con las aportaciones del Imsero, que durante 2018/2019 fue aproximadamente de un 20,73% del coste total de las plazas.

Por lo que se refiere a las aportaciones de los usuarios, una de las características del programa es su principio de solidaridad, es decir, que todos los usuarios abonan el mismo precio con independencia de su lugar de residencia.

Las aportaciones de los usuarios varían en función del tipo de viaje elegido (estancias en playa, circuitos, turismo de naturaleza, etc.); de las zonas de destino (Península, Baleares, Canarias, etc.); de las duración de los mismos (turnos de 5, 6, 8, 10, 15, días), de la inclusión de transporte o no, y de la temporada en que se desarrollen los turnos (alta y baja).

En el siguiente cuadro se recogen las aportaciones, mínimas y máximas, en euros, tanto del Imsero como de los usuarios:

APORTACIÓN DEL IMSERSO				APORTACIÓN DEL USUARIO.			
Península	Illes Balears	Canarias	V.Cultural T. Natur	Península	Illes Balears	Canarias	C.Cultural T. Natur
33,28	35,36	42,36	85,83	144,00	144,00	188,80	203,30
a	a	a	a	a	a	a	a
65,09	70,99	110,19	92,40	330,20	328,00	595,30	289,10

Se indican en Península, Baleares y Canarias precios mínimos y máximos correspondientes a turnos de menor o mayor duración, de temporada baja o alta, así como con o sin transporte, en el caso de Península, Baleares y Canarias.

En el supuesto de ciudadanos españoles residentes en el extranjero la aportación del Imsero oscila entre 116,00 euros para los Circuitos Culturales de españoles residentes en Europa hasta los 167,28 euros.

## OTROS ASPECTOS DEL PROGRAMA DE VACACIONES

### CONVENIO CON LA FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS (FEMP)

Dentro del marco general del Convenio de Colaboración suscrito con la F.E.M.P., para facilitar el acceso al programa de aquellas personas con menor poder adquisitivo y residentes en el medio rural los resultados obtenidos son los siguientes:

### CONVENIO DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES LOCALES

TEMPORADA	Nº CONVENIOS	PLAZAS SOLICITADAS
2018/2019	139	17.995

## VALORACIÓN DEL PROGRAMA

De las encuestas realizadas a los usuarios del programa se deduce el alto nivel de satisfacción de los mismos.

Como puede observarse en el gráfico, la valoración general del programa por parte de los participantes en el mismo ha sido muy positiva, ya que el 96,4 % se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el programa.



### VALORACIÓN DEL ALOJAMIENTO

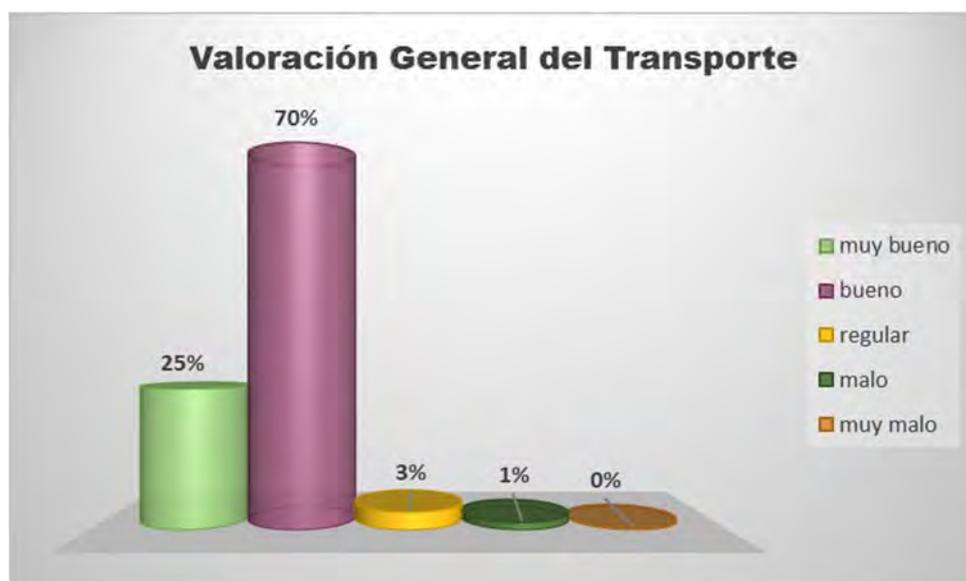
En este apartado se analiza la valoración general sobre el alojamiento hotelero, trato y atención del personal del hotel, limpieza y comodidad de las instalaciones, cambios de ropa de cama y baño, calidad y cantidad del menú alimenticio, etc.

La valoración general de las estancias hoteleras es muy positiva, ya que el 97,6 % se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la estancia.



### VALORACIÓN DEL TRANSPORTE

En este apartado se analiza la valoración general sobre el transporte valorado positivamente por el 95%.



## 6.2. PROGRAMA DE TERMALISMO SOCIAL

### DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El programa de termalismo nace en el año 1989, dentro del Ministerio de Asuntos Sociales como una política de servicios sociales próxima a las necesidades de los ciudadanos, estableciéndose su regulación por la Orden de 15 de marzo de 1989, modificada por la Orden de 26 de diciembre de 1990.

Este programa responde a las demandas de las personas de más edad que reúnan las condiciones establecidas en la normativa vigente y que precisen tratamientos recuperadores en los establecimientos termales especializados.

La experiencia acumulada durante el tiempo transcurrido desde la entrada en vigor de esta normativa reguladora, anterior a la elaboración del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, en especial en lo referente a la «Acción protectora del sistema de la Seguridad Social», y la igualdad de trato a prestar a los usuarios de los programas gestionados por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso), aconsejó su actualización a través de la Orden SSI/1688/2015 de 30 de julio, BOE de 10 de agosto del 2015, por la que se regula el Programa de Termalismo del Imserso, como servicio complementario de las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social español.

A partir de la entrada en vigor de esta norma se modifican los requisitos de acceso al mismo, pudiendo resumirse en los siguientes casos:

- a) Ser pensionista de jubilación o incapacidad permanente del Sistema de Seguridad Social español.
- b) Ser pensionista de viudedad con cincuenta y cinco o más años de edad del Sistema de Seguridad Social español.
- c) Ser pensionista por otros conceptos o perceptor de prestaciones o subsidios de desempleo, con sesenta o más años de edad del Sistema de Seguridad Social español.
- d) Ser asegurado o beneficiario del Sistema de la Seguridad Social español, con sesenta y cinco o más años de edad.

Las razones que justifican la ampliación de los sujetos que potencialmente pueden beneficiarse del programa radican en que la utilización de la cura termal tiene un doble interés para las personas mayores ya que evita otros tratamientos más lesivos y contribuye a rehabilitar y recuperar funciones.

El programa de termalismo proporciona el acceso a los tratamientos termales que se prestan en los establecimientos que cuenten con manantiales de agua minero medicinal, declarados de utilidad pública, contribuyendo con ello a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, así como la promoción del envejecimiento activo, la mejora de la salud y la prevención de la dependencia.

La norma establece, asimismo, los requisitos que deberán reunir los usuarios de plaza:

- No padecer alteraciones del comportamiento que puedan alterar la normal convivencia en los establecimientos, ni padecer enfermedad transmisible con riesgo de contagio.
- Poder valerse por sí mismo para realizar las actividades básicas de la vida diaria.
- Necesitar los tratamientos termales solicitados y carecer de contraindicación médica para la recepción de los mismos.
- Alcanzar, de conformidad con la baremación establecida, la puntuación que le permita acceder a uno de los balnearios y turnos solicitados.

Igualmente, podrán participar en los programas las personas de nacionalidad española que residan en el extranjero, siempre que perciban una pensión del Sistema de Seguridad Social español y cuenten con la edad exigida en los casos anteriormente expuestos –a), b), c) o d)– y, en todos los supuestos, reúnan el resto de los requisitos exigidos a los usuarios.

Los usuarios del programa podrán ir acompañados por su cónyuge o, en su caso, por pareja de hecho o persona con la que se constituye una unión estable y de convivencia con análoga relación de afectividad a la conyugal, sin necesidad de que estos reúnan los requisitos exigidos en los casos anteriormente expuestos a), b), c) o d).

Asimismo, podrán ir acompañados de los hijos con discapacidad, en grado igual o superior al 45 por ciento, siempre que el turno lo disfrute con sus padres y se alojen en la misma habitación.

El programa está organizado y cofinanciado por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, a través del Imserso, quien, anualmente, concierta con establecimientos termales la reserva de plazas en balnearios para la estancia y tratamiento de los usuarios del programa.

El programa de termalismo del Imserso ha supuesto el acceso de un número cada vez mayor de pensionistas a los balnearios a precios reducidos.

El programa de termalismo social del Imserso tiene un doble objetivo:

- De una parte, facilitar el acceso de los pensionistas del Sistema de la Seguridad Social a los tratamientos que en los balnearios se prestan a las personas de este colectivo que lo precisen por prescripción facultativa, con objeto de que el tratamiento termal pueda actuar de forma preventiva, curativa o rehabilitadora de cronicismos y enfermedades invalidantes, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y con precios reducidos gracias a la cofinanciación del Imserso.
- Además, el programa ha pretendido, desde su inicio, potenciar el desarrollo económico de las zonas en las que se asientan los balnearios, contribuyendo a la creación y mantenimiento del empleo, facilitando, igualmente, la mejora y modernización de las infraestructuras y de las instalaciones de estos centros y permitiendo la profesionalización y especialización del personal que presta sus servicios en los establecimientos.

Gracias a la experiencia adquirida con el desarrollo del programa, con un éxito aquilatado entre el segmento de la población al que va dirigido, el Imserso contempló la dotación presupuestaria necesaria a este programa con objeto de posibilitar que las plazas ofrecidas a través del mismo alcanzaran un total de 208.500, con una implantación del mismo entre los meses de febrero y diciembre de 2019.

La convocatoria de plazas para el año 2019 se efectuó mediante Resolución de 3 de diciembre de 2018, BOE de 10 de diciembre de 2018.

A continuación se analizarán los datos y se expondrán las principales conclusiones a la vista del desarrollo del programa en la temporada 2019.

## **SERVICIOS OFRECIDOS EN EL PROGRAMA Y TIPOS DE TRATAMIENTO**

Dentro del programa de termalismo social se incluyen los siguientes servicios:

- Alojamiento en habitaciones dobles de uso compartido.
- Manutención en régimen de pensión completa.
- Acceso a tratamientos termales básicos, que comprenden: reconocimiento médico previo, el tratamiento termal prescrito y seguimiento médico del tratamiento, con informe final.

- Realización de actividades de ocio y tiempo libre.
- Póliza colectiva de seguro.

Los turnos pueden tener una duración de 12 días, con 11 pernотaciones, o de 10 días, con 9 pernотaciones.

Todos los establecimientos facilitan tratamientos para afecciones reumatológicas, igualmente, están representados dentro del programa establecimientos que prestan tratamientos para afecciones respiratorias, del aparato digestivo, renal y vías urinarias, dermatológicas y nerviosas.

### ESTACIONES TERMALES CONCERTADAS

Durante el año 2019 estaba previsto que el programa contara con 208.500 plazas en 108 balnearios.

No pudieron desarrollarse los turnos previstos en los balnearios de Brozas-2 (Cáceres), Caldas de Boi 2 (Cataluña), Arnedillo 1 (La Rioja) y La Albotea (La Rioja) por causas sobrevenidas en dichos establecimientos, restando un total de 104 estaciones termales en funcionamiento durante todo el periodo.

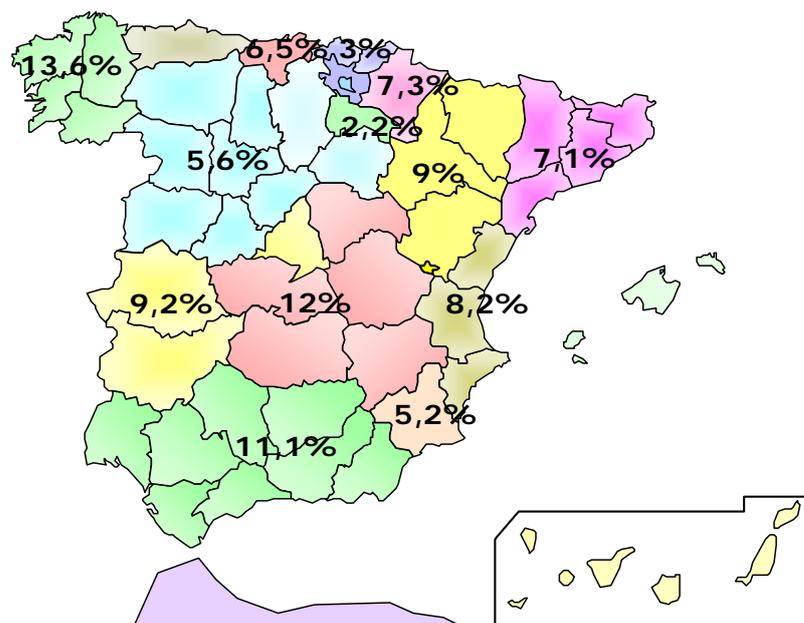
El precio final para los usuarios por plaza y turno en la temporada 2019 ha estado comprendido entre las siguientes cantidades:

- Turnos de 12 días de duración: entre los 248,95 € y los 479,07 €.
- Turnos de 10 días de duración: entre los 206,14 € y los 393,04 €.

Teniendo en cuenta el número de plazas previstas para cada uno de los balnearios y el precio de los mismos, en los distintos turnos, obtenemos que el precio medio para los beneficiarios en el año 2019, por plaza y turno, asciende a 392,17 €.

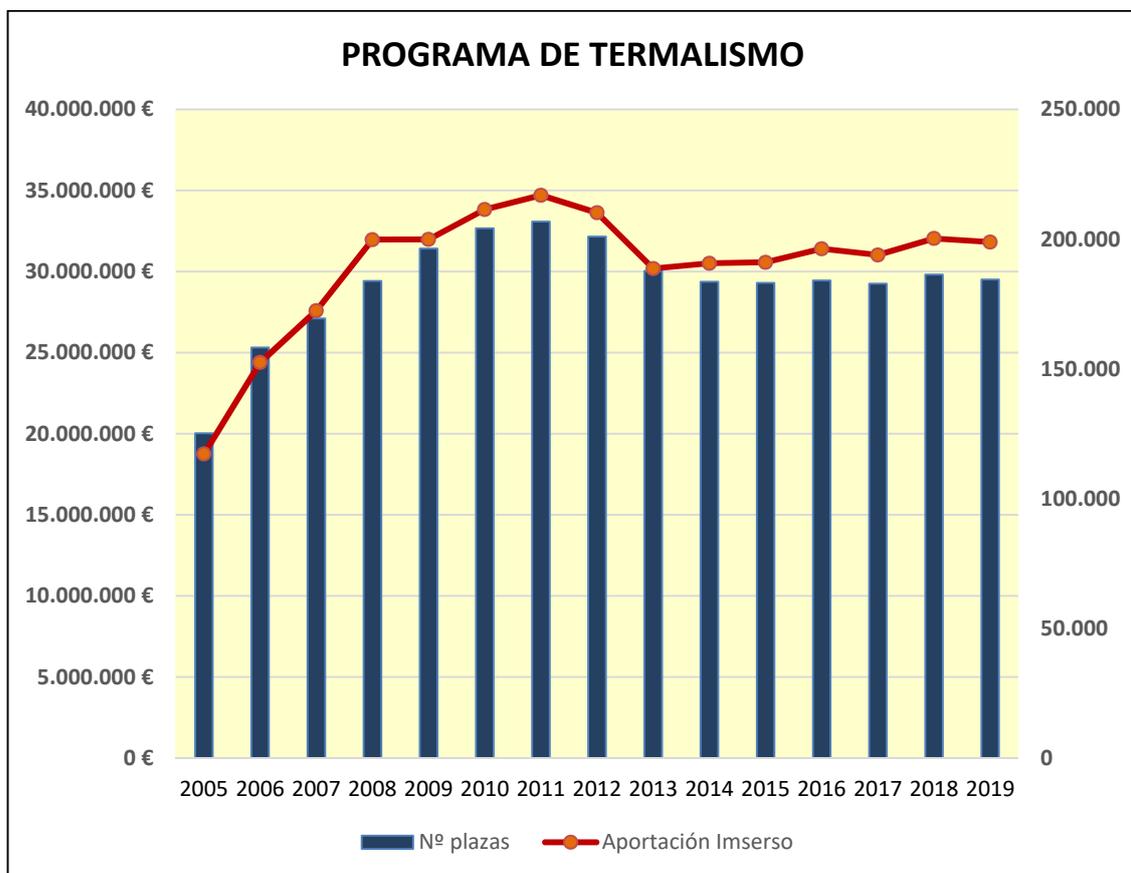
A continuación, se muestra la distribución geográfica de las plazas previstas en el año 2019, teniendo en cuenta tanto el número de estaciones termales como el número de plazas en porcentaje, así como el detalle de su distribución por comunidades autónomas.

### DISTRIBUCIÓN DEFINITIVA DE PLAZAS POR CC.AA.



COMUNIDAD AUTÓNOMA	Nº BALNEARIOS	% SOBRE EL TOTAL
ANDALUCÍA	11	11,10
ARAGÓN	10	9,00
CANTABRIA	6	6,50
CASTILLA Y LEÓN	7	5,60
CASTILLA - LA MANCHA	9	12,00
CATALUÑA	15	7,10
COMUNIDAD VALENCIANA	7	8,20
EXTREMADURA	11	9,20
GALICIA	19	13,60
MURCIA, REGIÓN DE	3	5,20
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	3	7,30
PAIS VASCO	3	3,00
RIOJA, LA	4	2,20
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100,00</b>

La evolución del número de plazas y del presupuesto dedicado al programa en los últimos años ha sido la siguiente:



**SOLICITUDES RECIBIDAS**

El número de solicitudes recibidas en los plazos establecidos ascendió a un total de 175.647 –lo que supone una disminución cercana al 0,4% con respecto al año anterior–, de las que 76.450 correspondían a solicitudes individuales y 99.197 de dos plazas. Por ello, el número total de personas que mostró su interés en participar en el programa, durante el año 2019, ascendió a 274.844 –lo que supone una disminución cercana al 2,2% con respecto al año anterior–.

Por lo que respecta a la distribución según el sexo de las personas, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 58,14% mujeres y 41,86% hombres –lo que supone una variación en la participación entre géneros del 0,7% con respecto al año anterior–.

A continuación se muestra el detalle sobre las solicitudes recibidas distribuidas según la edad de los solicitantes y, en su caso, de los cónyuges:

EDAD	NÚMERO DE PERSONAS	% SOBRE EL TOTAL
Menos de 60	9.101	3,31
De 60 a 64	27.804	10,12
De 65 a 69	63.783	23,21
De 70 a 74	72.698	26,45
De 75 a 79	55.253	20,10
De 80 a 84	29.155	10,61
Más de 85	17.049	6,20
<b>Total</b>	<b>274.844</b>	<b>100,00</b>

De esta información, cabe destacar:

- El 3,31% de los solicitantes no llegaba a los 60 años de edad.
- El grupo más significativo es el de quienes tienen edades comprendidas entre los 65 y 74 años, segmento en el que se concentra los mayores porcentajes de solicitantes.

Por último, y por lo que respecta al nivel de ingresos económicos de los solicitantes, se alcanza la siguiente distribución:

TRAMO DE INGRESOS (€)	NÚMERO DE SOLICITUDES	% SOBRE EL TOTAL
Hasta 810,60	47.056	26,79
Desde 810,61 hasta 900,00	8.862	5,05
Desde 900,01 hasta 1.050,00	19.840	11,30
Desde 1.050,01 hasta 1.200,00	16.435	9,36
Desde 1.200,01 hasta 1.350,00	12.215	6,95
Desde 1.350,01 hasta 1.500,00	12.894	7,34
Desde 1.500,01 hasta 1.650,00	13.376	7,62
Desde 1.650,01 hasta 1.800,00	7.485	4,26
Desde 1.800,01 hasta 1.950,00	7.077	4,03
Desde 1.950,01 hasta 2.100,00	8.272	4,71
Más de 2.100,01	22.135	12,60
<b>Total</b>	<b>175.647</b>	<b>100,00</b>

De acuerdo con los datos reflejados en las solicitudes recibidas, los ingresos mensuales del conjunto de los solicitantes (se incluye los del solicitante y, en su caso, del cónyuge) se concentran significativamente en el tramo de las personas que tienen ingresos iguales o inferiores a la pensión mínima de jubilación para mayores de 65 años.

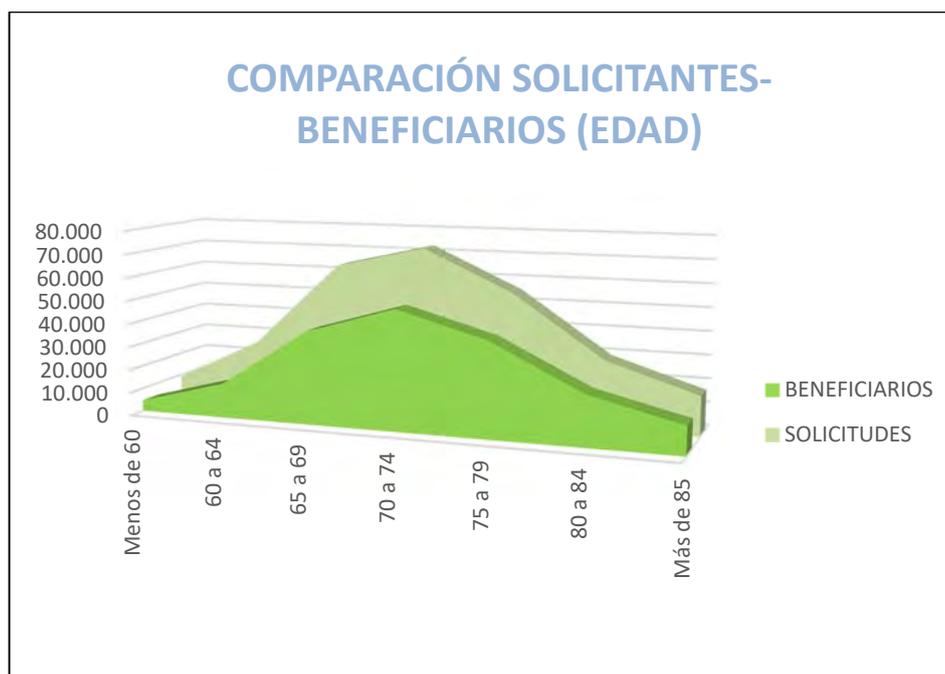
### BENEFICIARIOS DE PLAZA

Los usuarios que realmente disfrutaron de un turno ascendieron a un total de 184.440 personas. A continuación destacamos sus principales características:

- Se distribuyen en 66.145 parejas y 52.150 personas individuales.
- De los que 41,64% eran hombres y 58,36% mujeres.

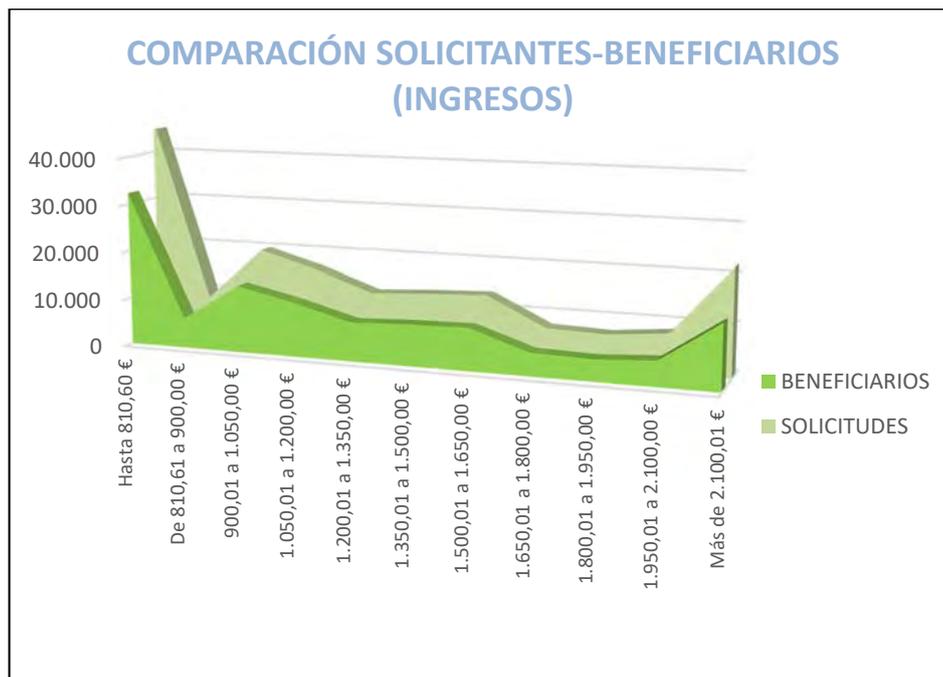
En cuanto a la edad de los beneficiarios, el cuadro de distribución es el siguiente:

EDAD	NÚMERO DE PERSONAS	% SOBRE EL TOTAL
Hasta 60	4.696	2,55
Desde 60 hasta 64	14.848	8,05
Desde 65 hasta 69	39.727	21,54
Desde 70 hasta 74	51.079	27,68
Desde 75 hasta 79	40.403	21,91
Desde 80 hasta 84	21.534	11,68
Más de 85	12.153	6,59
<b>Total</b>	<b>184.440</b>	<b>100,00</b>



Por último, y por lo que respecta al nivel de ingresos económicos por expedientes de los conjuntos de beneficiarios (se incluyen los del beneficiario y, en su caso, los del cónyuge), se alcanza la siguiente distribución:

TRAMO DE INGRESOS (€)	NÚMERO DE EXPEDIENTES	% SOBRE EL TOTAL
Hasta 810,60	32.378	27,37
Desde 810,61 hasta 900,00	6.330	5,35
Desde 900,01 hasta 1.050,00	14.069	11,89
Desde 1.050,01 hasta 1.200,00	11.454	9,68
Desde 1.200,01 hasta 1.350,00	8.180	6,91
Desde 1.350,01 hasta 1.500,00	8.691	7,35
Desde 1.500,01 hasta 1.650,00	8.890	7,52
Desde 1.650,01 hasta 1.800,00	4.869	4,12
Desde 1.800,01 hasta 1.950,00	4.529	3,83
Desde 1.950,01 hasta 2.100,00	5.290	4,47
Más de 2.100,01	13.615	11,51
<b>Total</b>	<b>118.295</b>	<b>100,00</b>



Como resumen del cuadro anterior, se puede destacar que el mayor número de beneficiarios se concentra significativamente en el tramo de los que perciben ingresos iguales o inferiores a la pensión mínima de jubilación. Igualmente, puede constatarse que la situación económica no es un factor excluyente para la participación en el programa.

## DESARROLLO DE LOS TURNOS

A lo largo del año 2019 han participado un total de 104 estaciones termales en el programa.

El índice de ocupación obtenido al final del programa, con respecto a las plazas puestas a disposición de los usuarios, alcanzó el 88,46%.

El número de pernoctaciones realizadas a lo largo del año 2019 fueron 1.903.714 con la siguiente distribución temporal:



El seguimiento del programa se ha efectuado de tres formas diferentes:

Por una parte, se han gestionado las sugerencias, reclamaciones y quejas formuladas por los usuarios del programa de termalismo por cualquier vía (escrito, teléfono o presencialmente). En concreto, en el año 2019 se recibió un total de 99 quejas, siendo el resumen de los motivos el siguiente:

- En cuanto al tratamiento termal: 21.
- En cuanto al alojamiento: 35.
- En cuanto a la manutención: 15.
- En cuanto a distintos aspectos del programa: 28.

Igualmente, se ha efectuado el seguimiento de la utilización por parte de los usuarios del seguro colectivo a favor de los mismos y la respuesta dada por la empresa adjudicataria de dicha póliza.

En concreto, del total de peticiones de los usuarios de alguna de las prestaciones contempladas en la póliza colectiva de seguros se gestionaron ante la empresa adjudicataria, por reunir los solicitantes todos los requisitos contemplados en los pliegos que rigen en este contrato para poder obtener alguna de las prestaciones de dicha póliza, un total de 1.502 solicitudes de prestación. Estas pueden referirse a un solo usuario, a dos en caso de matrimonios, o a tres o cuatro cuando los solicitantes optaron en su solicitud por vincular sus expedientes de solicitud de plaza y acudieron juntos al balneario.

La distribución por servicios es la siguiente:

- Gestión del transporte de usuarios desde la estación termal a un centro sanitario por enfermedad sobrevenida o por accidente, así como desde el centro sanitario hasta el balneario o el domicilio del usuario: 445 expedientes.

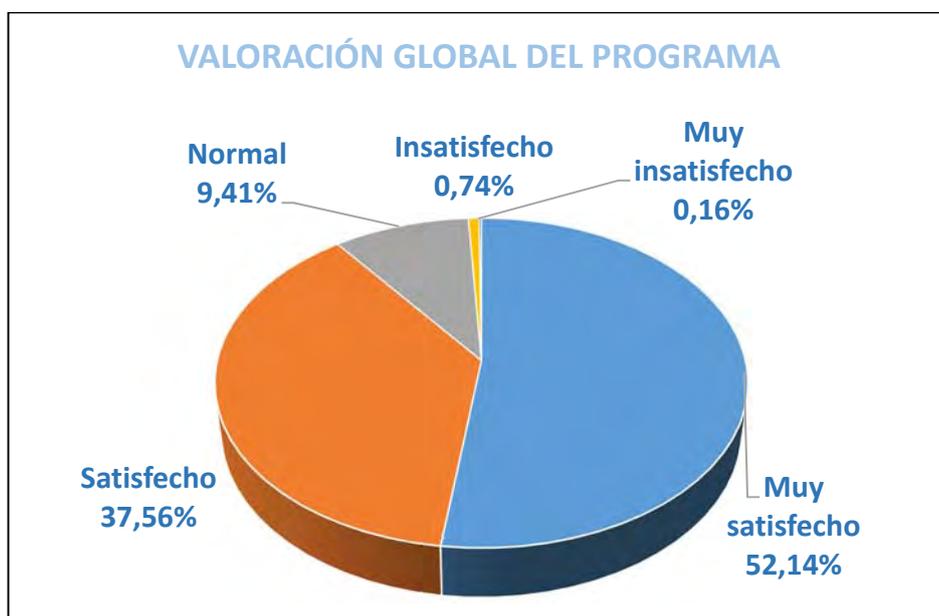
- Gestión del traslado de usuarios fallecidos durante su estancia en el balneario, así como de los gastos derivados de esta circunstancia: 7 expedientes.
- Gestión y puesta a disposición del usuario de un chófer profesional para el retorno al domicilio del usuario que, por enfermedad o accidente durante su estancia en el balneario, no pudiera conducir el vehículo con el que se trasladó al balneario: 15 expedientes.
- Otras gestiones directas realizadas directamente por la compañía de seguros en favor de los usuarios del programa: 55 expedientes.
- Abono de gastos de locomoción, dietas de manutención y alojamiento, así como devolución de importes por días no disfrutados de los turnos a aquellos usuarios o familiares de los mismos que no hayan completado su estancia en los balnearios por enfermedad o internamiento en centros sanitarios durante su estancia en el balneario: 980 expedientes.

En cuanto al control de calidad, el Imserso dispone de un sistema triple para conocer la opinión de los usuarios y su percepción para con el programa, entre otras informaciones que sirven para continuar mejorando el servicio que ofrece el Imserso. De tal forma, se han realizado una serie de encuestas sobre el grado de satisfacción con los servicios recibidos a través del programa a una muestra de beneficiarios en cada uno de los turnos. Estas encuestas se han realizado por tres vías diferentes pero realizando las mismas preguntas.

1. En primer lugar, los balnearios participantes han ofrecido para su cumplimentación dicha encuesta, siendo contestadas de forma anónima y durante la recepción de los servicios. Se han realizado un total de 20.554 encuestas de este tipo.
2. En segundo, y mediante llamada telefónica a través de una entidad independiente, se han realizado otras 800 encuestas de satisfacción.
3. Por último, los técnicos del Imserso han realizado encuestas telefónicas aleatorias a los beneficiarios de todos los balnearios del programa.

A continuación, se muestran las principales conclusiones de la evaluación de las encuestas sobre el grado de satisfacción de los usuarios del programa.

## VALORACIÓN GENERAL



La estimación general promedio del programa, como resumen de la valoración de los participantes en el mismo, ha sido muy positiva, superando el 99% entre satisfacción y cumplimiento con respecto a las expectativas de los usuarios del programa o de insatisfacción por debajo del 1 %.

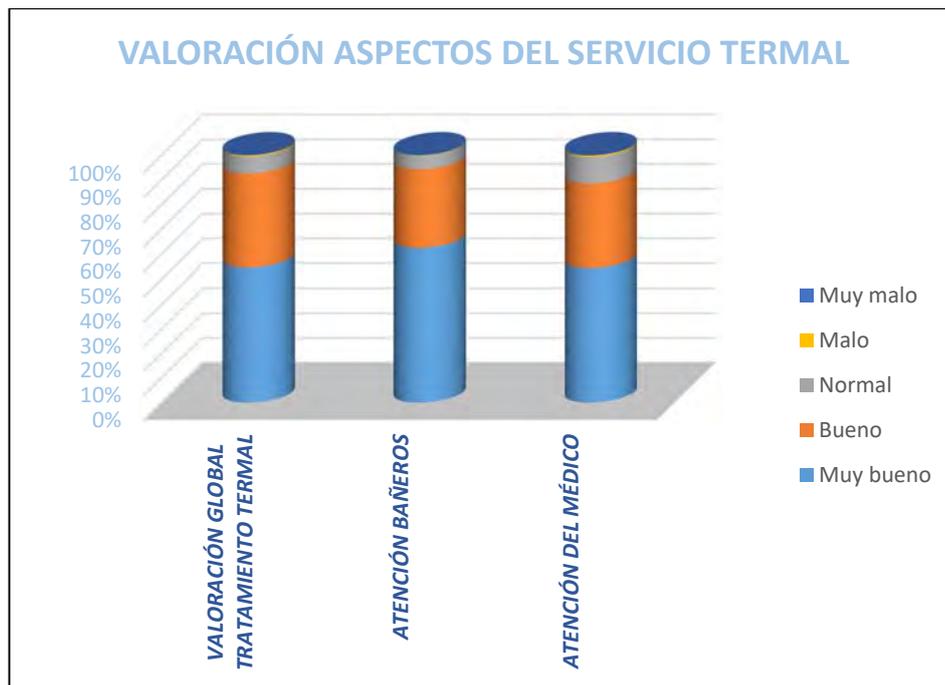
En adición a estos resultados, en uno de los estudios realizados por el Imsero aparecen resultados tan interesantes como que el 84,25% de los encuestados ha participado con antelación en el programa de termalismo, lo que implica también que el programa es del gusto de los usuarios. De hecho, un 67,38% reconoce haber repetido más de 3 veces.

Por otro lado, un 67,75% de los encuestados solo ha conocido entre 1 y 3 estaciones termales para recibir sus tratamientos, lo que implica nuevamente que los usuarios muestran un elevado grado de asiduidad o, lo que es lo mismo, una alta satisfacción por parte de los mismos.

En resumen, tanto desde el punto de vista del número de solicitudes como teniendo en cuenta la percepción por parte de los usuarios, el programa alcanza cotas de gran satisfacción.

## TRATAMIENTOS

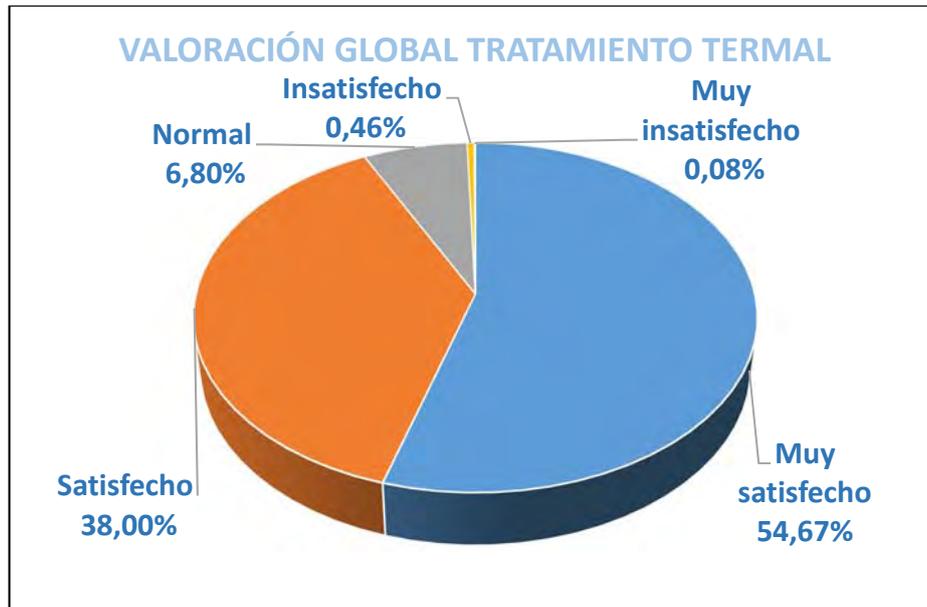
El objeto principal por el que las personas participan en el programa es la recepción de los tratamientos termales. Para evaluar la calidad de los mismos se han elegido los siguientes aspectos: trato y atención por parte del médico, trato y atención por parte de los bañeros y, por último, una valoración general sobre el tratamiento termal recibido.



Los resultados obtenidos han sido buenos, ya que la mayoría de los usuarios valoran los distintos aspectos analizados como buenos o muy buenos.

En particular, con respecto al trato del servicio de personal médico, el 98,13% de los encuestados reconoce haber recibido un trato bueno o muy bueno. Este porcentaje es prácticamente el mismo para el trato recibido por parte de los bañeros.

La valoración general que realizan los usuarios sobre el tratamiento termal, en su conjunto, es la que se ofrece en el siguiente gráfico:



Lo que supone un resumen general de una valoración por encima del 99% entre satisfacción y cumplimiento con respecto a las expectativas de los usuarios de los tratamientos termales o de insatisfacción por debajo del 0,6%.

Se ha constatado una valoración inferior en los establecimientos en los que la galería de baños está en un inmueble distinto al del hotel de alojamiento, lo que se explica por la propia necesidad de desplazamiento desde los servicios de residencia hasta los inmuebles que ofrecen los tratamientos termales.

Por otra parte, y con objeto de tener más elementos de juicio para valorar la calidad del tratamiento termal, se ha efectuado un seguimiento específico de los informes médicos post-cura termal emitidos para cada uno de los usuarios por los especialistas de las estaciones termales, con objeto de comprobar la media de tratamientos recibida por los usuarios del programa.

En concreto, en cuanto a las estancias en los balnearios a lo largo del año 2019, los usuarios del programa han recibido una media de 32,20 sesiones de tratamiento, en los turnos de 10 días de duración, y una media de 41,03 sesiones de tratamiento, en los de 12 días.

## ESTANCIA

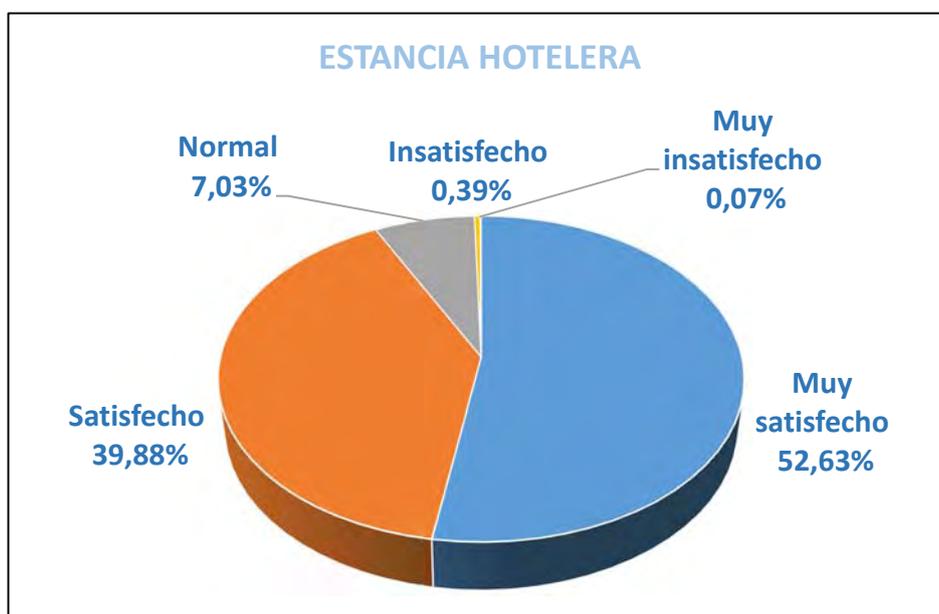
En este apartado hemos analizado los siguientes aspectos: gestión a su llegada a los balnearios, calidad y cantidad del menú alimenticio, cambios de ropa de cama y baño, limpieza y comodidad de las instalaciones, atención del personal del hotel.

En este apartado del programa, los resultados obtenidos en las encuestas también permiten asegurar que los usuarios se encuentran satisfechos, aunque algunos de los resultados son ligeramente inferiores a los obtenidos al analizar los tratamientos.

En particular, el 99,25% de usuarios ha respondido que la gestión de su llegada al balneario se desarrolló sin imprevistos y con comodidad. En cuanto al trato personal en la recepción, el 98,25% de los encuestados considera que el trato fue bueno o muy bueno. Con respecto a la información aportada por los balnearios, el 98,5% reconoce haber recibido la posibilidad de asistir a reuniones explicativas acerca de las prestaciones de los locales y recomendaciones por parte del personal de las estaciones termales, aunque muchos usuarios no lo han considerado necesario por conocer previamente esta información.



Uno de los aspectos que recibe una valoración menos elevada es la calidad de menú alimenticio, aunque siempre dentro de una puntuación aceptable. Precisamente, en las variables referentes al menú (tanto en la calidad como en la cantidad) son en las que se observa estadísticamente una mayor dispersión de datos.

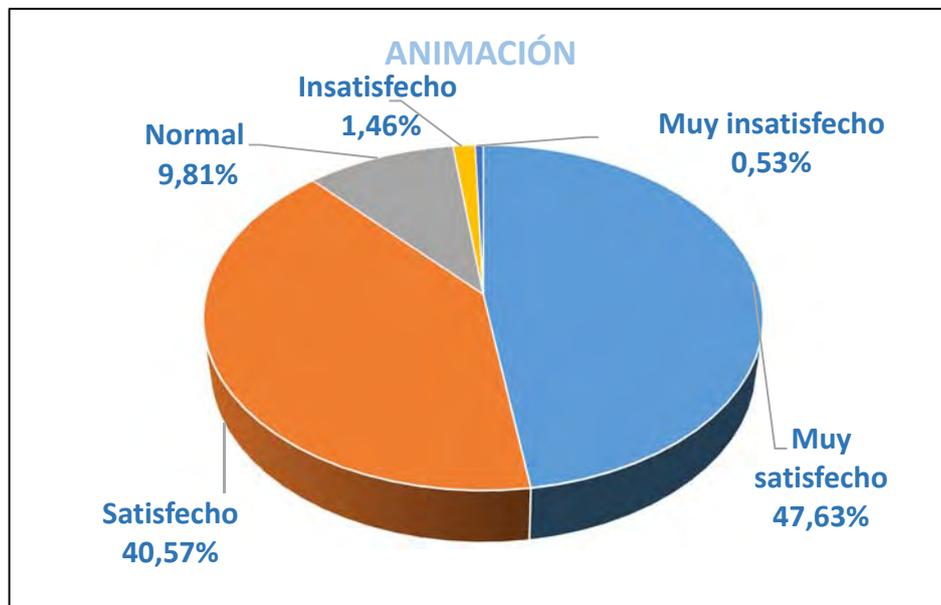


Lo que supone un resumen general de una valoración por encima del 99% entre satisfacción y cumplimiento con respecto a las expectativas de los usuarios de las estancias hoteleras o de insatisfacción por debajo del 0,5%.

## ANIMACIÓN

Es este apartado se ha analizado la opinión de los usuarios que han participado en los programas de animación.

Conviene destacar que un 24,65% de las personas encuestadas manifiestan que no han participado en ninguna actividad de animación.



Lo que supone un resumen general de una valoración por encima del 98% entre satisfacción y cumplimiento con respecto a las expectativas de los usuarios de la animación o de insatisfacción por debajo del 2%.

Por último, el balance entre lo programado y realizado durante el ejercicio, en cuanto a indicadores para el seguimiento de objetivos es:

## PROGRAMA DE TERMALISMO

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS	PROGRAMADO	REALIZADO
Nº de plazas previstas	208.500	184.440
Nº de beneficiarios previstos	198.075	184.440
Nº de estancias previstas en presupuesto	2.037.646	1.903.714
<b>Coste total (en miles de euros)</b>	<b>35.869,66</b>	<b>32.015,14</b>

## 6.3. PROGRAMAS ALTERNATIVOS A LA INSTITUCIONALIZACIÓN

### TELEASISTENCIA DOMICILIARIA BÁSICA Y AYUDA A DOMICILIO BÁSICA

La telesasistencia domiciliaria, concedida por el Imserso, es un servicio que se presta, de forma ininterrumpida, 24 horas al día, a aquellas personas que residan en las Ciudades de Ceuta y de Melilla,

mediante el uso de la tecnología de la información y de la comunicación y con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento.

Este servicio tiene por objeto mantener y potenciar la autonomía de la persona atendida, y la de su familia o unidad de convivencia para que la persona pueda permanecer en su propio domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo el control de su propia vida.

La teleasistencia domiciliaria se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica fija/móvil. Consta de un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado, una parte, en el Centro de Atención dotado del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio y, otra parte, en el domicilio de la persona beneficiaria.

La ayuda a domicilio concedida por el Imserso, es un servicio que se presta a aquellas personas que residan en las Ciudades de Ceuta y de Melilla, consistente en el conjunto de actividades llevadas a cabo en el domicilio de las personas titulares, con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria e incrementar su autonomía, posibilitando la permanencia en su domicilio el mayor tiempo posible. Este servicio comprende la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria, la cobertura de las necesidades domésticas y la atención y apoyo psicosocial.

El 11 de octubre de 2018, se promulgó la siguiente normativa, a los efectos de una nueva delegación de competencias sobre la gestión de ambas prestaciones:

- Por Circulares del Imserso, Números 4/IV/2018 y 5/IV/2018, ambas de fecha 9 de octubre de 2018, se regulan los servicios de ayuda a domicilio básica y de teleasistencia domiciliaria básica, respectivamente, prestadas por el Imserso, en el ámbito de las direcciones territoriales del Imserso, de Ceuta y de Melilla.
- Por sendas Resoluciones del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, de 9 de octubre de 2018 (BOE número 246, de 11 de octubre), se delegaron las competencias sobre la gestión de la ayuda a domicilio básica y de teleasistencia domiciliaria básica a las Ciudades de Ceuta y de Melilla, para un período de cinco años, con entrada en vigor de dichas delegaciones el 12 de octubre de 2018 y finalización el 11 de octubre de 2023.
- Con fecha 12 de octubre de 2018, por la Dirección General del Imserso, se dictaron Instrucciones, números 1 y 2/2018, relativas a las condiciones técnicas y de gestión, con que deberán contar los servicios de ayuda a domicilio básica y de teleasistencia domiciliaria básica, a prestar en las Ciudades Ceuta y de Melilla.

El Imserso financiará el coste total de la prestación de los servicios a las personas titulares que reúnan los requisitos que se recogen en las citadas Circulares y en las Resoluciones de delegación.

Por lo que respecta a la Ciudad de Ceuta, para el ejercicio presupuestario 2019, el Imserso aportó la cantidad total de 1.079.480,00 €, con el siguiente desglose:

- Para el servicio de ayuda a domicilio: Cuantía: 979.480,00 €
- Para el servicio de teleasistencia domiciliaria: Cuantía: 100.000,00 €

Por lo que respecta a la Ciudad de Melilla, para el ejercicio presupuestario de 2019, el Imserso aportó la cantidad total 823.480,00 €, con el siguiente desglose:

- Para el servicio de ayuda a domicilio: Cuantía: 733.480,00 €
- Para el servicio de teleasistencia domiciliaria: Cuantía: 90.000,00 €

Se procedió a transferir la totalidad del importe presupuestado.

