

# 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 Español 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. Así mismo podrán participar el ex cónyuge o separado judicialmente, en ambos casos a cargo de la persona asegurada por tener derecho a percibir una pensión compensatoria por parte de esta.

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, no padecer alteraciones del comportamiento que puedan alterar la normal convivencia en los establecimientos, ni padecer enfermedad transmisible con riesgo de contagio ni padecer deterioro cognitivo en estado moderado o grave.

Igualmente, podrán participar en el Programa españoles residentes en el exterior que perciban una pensión pública y reúnan iguales requisitos de edad y condiciones. Las Consejerías de Empleo y Seguridad Social, atendiendo a las peculiares características de los españoles residentes en estos países, podrán adaptar los requisitos exigidos para participar en el Programa y, si lo estiman oportuno, podrán establecer un sistema previo de selección de usuarios de acuerdo con los criterios que consideren más objetivos.

## EJECUCIÓN DEL PROGRAMA.

El Programa está organizado y financiado parcialmente por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 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.

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 que ha 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
	I.	Comunitat Valenciana
		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.



Las zonas de desarrollo 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 Imsero 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 régimen de pensión completa en habitación doble (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 Naturaleza y Circuitos Culturales, dadas sus peculiares características, no se incluyen los servicios médicos y programas de animación.

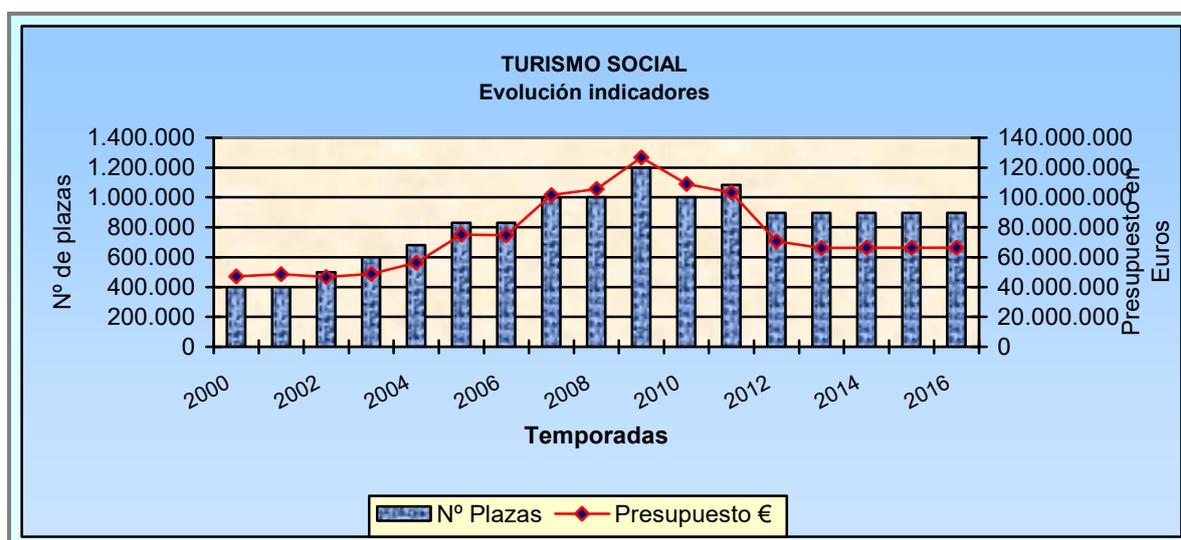
## PLAZAS OFERTADAS POR ZONAS DE DESTINO

Para el conjunto de las distintas modalidades del Programa en la temporada 2015/2016 se han ofertado las siguientes plazas:

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Nº DE PERSONAS
Andalucía	237.287
Murcia	30.116
Baleares	231.262
Canarias	144.492
Cataluña	148.014
C. Valenciana	213.750
Viajes Culturales	104.169
Turismo Naturaleza	12.197
Capitales de provincia	10.000
Ciudades autónomas de Ceuta y Melilla	1.100
<b>TOTAL</b>	<b>1.132.387</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 2015/2016:

El número de personas que solicitaron participar en el Programa ascendió a un total de **3.374.178**, procedentes de las siguientes Comunidades Autónomas:

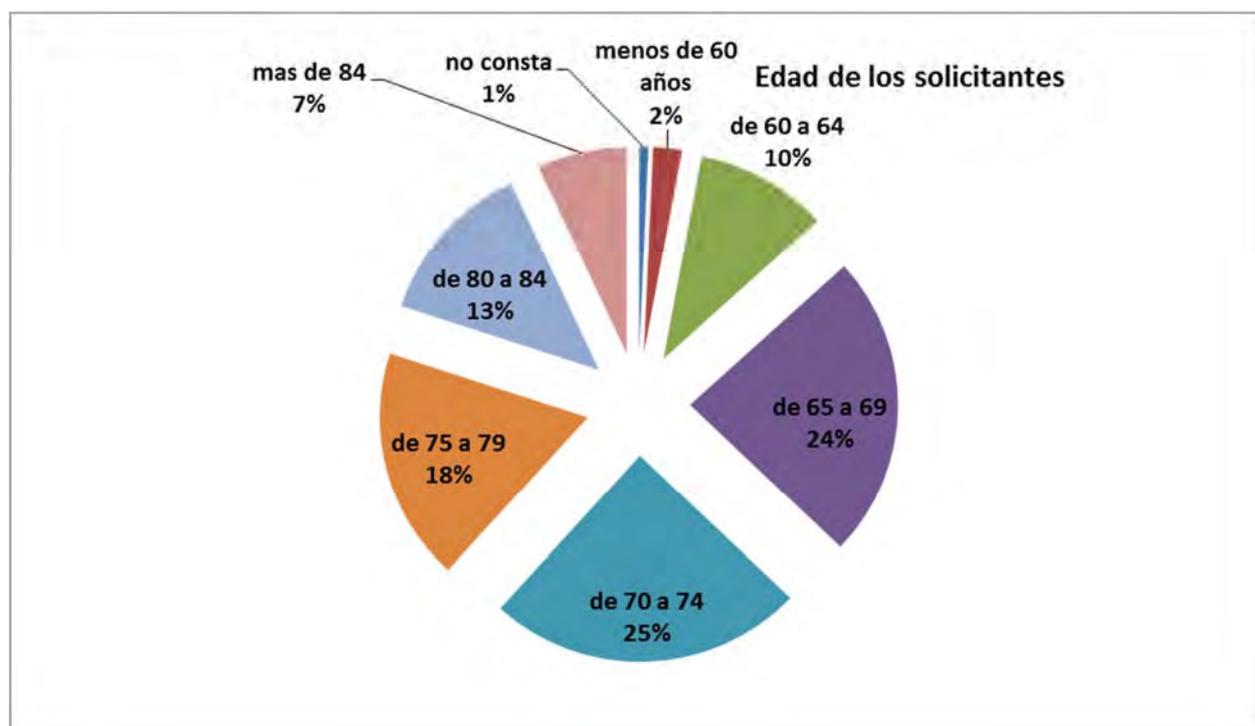
COMUNIDADES AUTÓNOMAS	NÚMERO DE PERSONAS
Andalucía	458.156
Aragón	124.927
Asturias	116.865
Canarias	106.780
Cantabria	48.044
Castilla-La Mancha	112.308
Castilla-León	190.991
Cataluña	640.923
Ceuta	2.074
Comunidad Valenciana	363.288
Extremadura	70.762
Galicia	195.947
Islas Baleares	74.455
La Rioja	26.109
Madrid	464.633
Melilla	2.011
Murcia	61.872
Navarra	53.852
País Vasco	207.625
<b>TOTAL</b>	<b>3.374.158</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	73.986	2,23
De 60 a 64	342.991	10,36
De 65 a 69	789.410	23,83
De 70 a 74	814.342	24,59
De 75 a 79	605.677	18,29
De 80 a 84	431.304	13,02
Más de 84	231.065	6,98
No consta	23.449	0,71
<b>TOTAL</b>	<b>3.312.224</b>	<b>100</b>

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

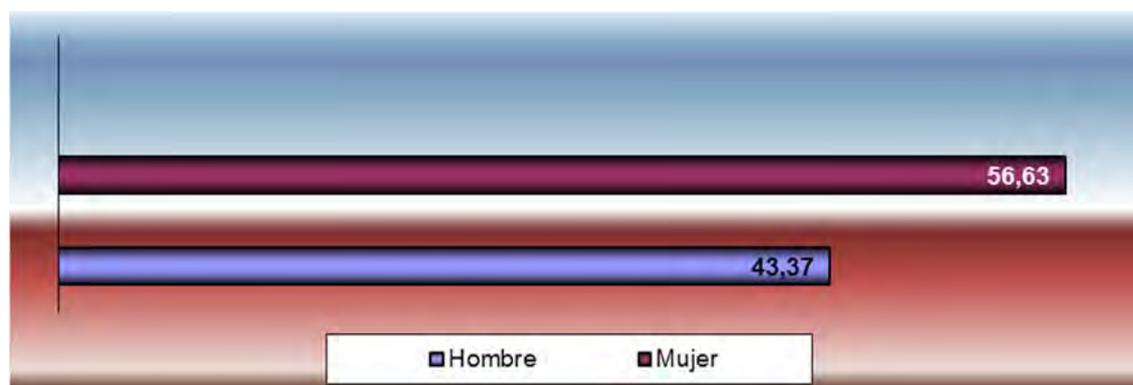


El 2 % de los solicitantes no llegaban a los 60 años de edad. Estas personas son cónyuges de pensionistas que cumplen las condiciones de acceso al Programa.

El grupo más significativo es el de quienes tienen edades comprendidas entre los 65 y 74 años, en los que se concentran los mayores porcentajes de los solicitantes.

### PARTICIPACIÓN POR SEXO

Por lo que respecta a la distribución según el sexo de las personas, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 56,63 % mujeres y el 43,37 % 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, se alcanza la siguiente distribución:

Tramo de ingresos.	Nº de solicitudes	% s/total
Hasta 742,00 Euros	445.703	22,43
De 742,01 a 900,00 Euros	225.130	11,33
De 900,01 a 1.050,00 Euros	182.495	9,19
De 1.050,01 a 1.200,00 Euros	213.226	10,73
De 1.200,01 a 1.350,00 Euros	157.143	7,91
De 1.350,01 a 1.500,00 Euros	146.260	7,36
De 1.500,01 a 1.650,00 Euros	116.020	5,84
De 1.651,01 a 1.800,00 Euros	104.506	5,26
De 1.800,01 a 1.950,00 Euros	83.154	4,19
De 1.950,01 a 2.100,00 Euros	105.860	5,33
De 2.100,00 a 2.500,00 Euros	105.860	5,33
Más de 2.500,00 Euros	101.478	5,11

En este cuadro queda reflejado que el porcentaje mayor de solicitantes para participar en el Programa se concentran en el tramo de los 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 798.306, según se desglosa en el siguiente cuadro:

ZONA DE DESTINO	TOTAL
ANDALUCÍA	240.819
ARAGÓN	9.911
ASTURIAS,	5.226
CANTABRIA	4.022
CASTILLA - LA MANCHA	16.515
CASTILLA Y LEÓN	19.285
CATALUÑA	111.829
EXTREMADURA	8.903
GALICIA	11.553
BALEARIS, ILLES	74.062
CANARIAS	52.686
RIOJA, LA	3.018
MADRID, COMUNIDAD DE	3.741
MURCIA, REGIÓN DE	21.400
NAVARRA	3.389
PAÍS VASCO	4.081
COMUNITAT VALENCIANA	199.180
CEUTA	471
MELILLA	489
ESPAÑOLES EN EL EXTERIOR:	7.726
<b>TOTAL PROGRAMA</b>	<b>798.306</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 internet en [www.mundosenior.es](http://www.mundosenior.es) y [www.mundiplan.es](http://www.mundiplan.es)

## VIAJES

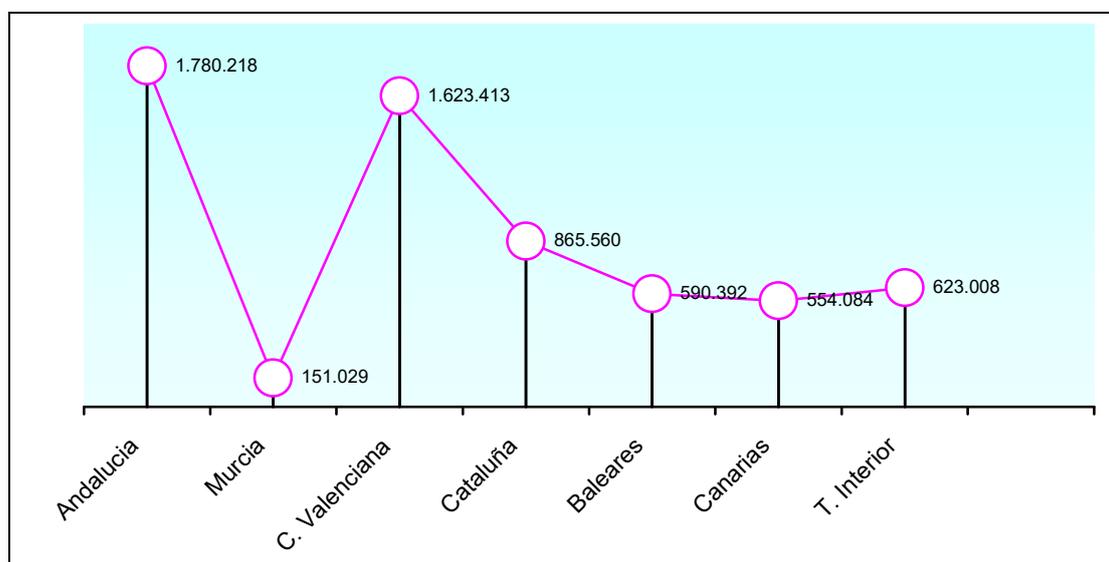
Los medios de transporte utilizados durante este periodo han sido principalmente el avión y el autobús.

La opción de medios propios para los turnos sin transporte ha ido creciendo desde su puesta en marcha, así como el tren. En el cuadro siguiente se cuantifica la utilización de estos medios.

MEDIO DE TRANSPORTE	NÚMERO DE PASAJEROS	% S/ TOTAL
Avión	427.998	63,76
Autobús	186.099	27,72
Tren	56.120	8,36
Barco	183	0,03
Otros	867	0,13
<b>TOTAL</b>	<b>671.267</b>	<b>100,00</b>

## ESTANCIAS HOTELERAS PRODUCIDAS EN LA TEMPORADA 2015/2016

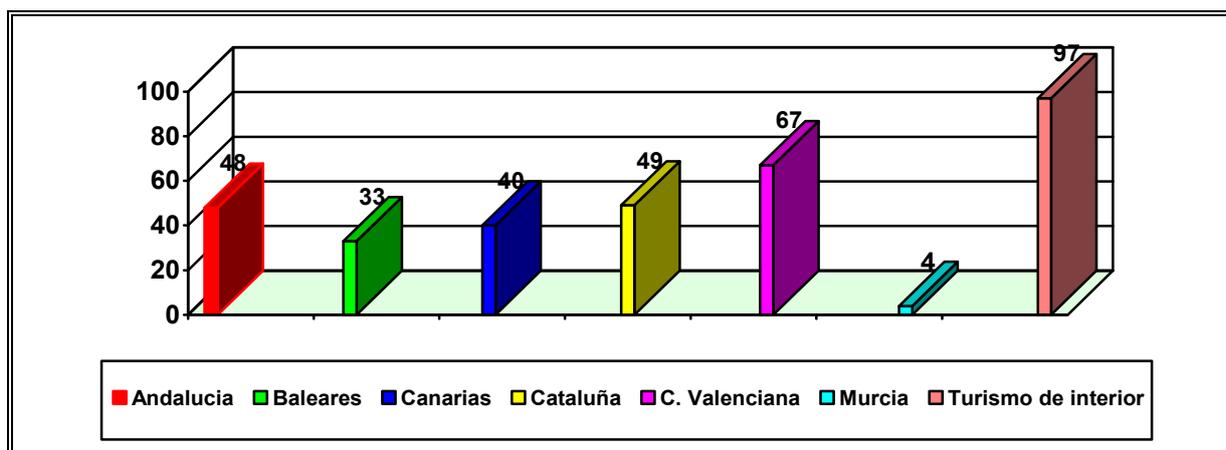
El número de estancias hoteleras por zonas de destino se refleja que el número de estancias de usuarios del Imsero en los distintos establecimientos hoteleros asciende a 6.187.704 distribuidas según se refleja en la siguiente gráfica.



## ALOJAMIENTO

El número de hoteles participantes en el Programa de Turismo del Imsero durante esta temporada asciende a **338**, con la siguiente distribución por Comunidades Autónomas.

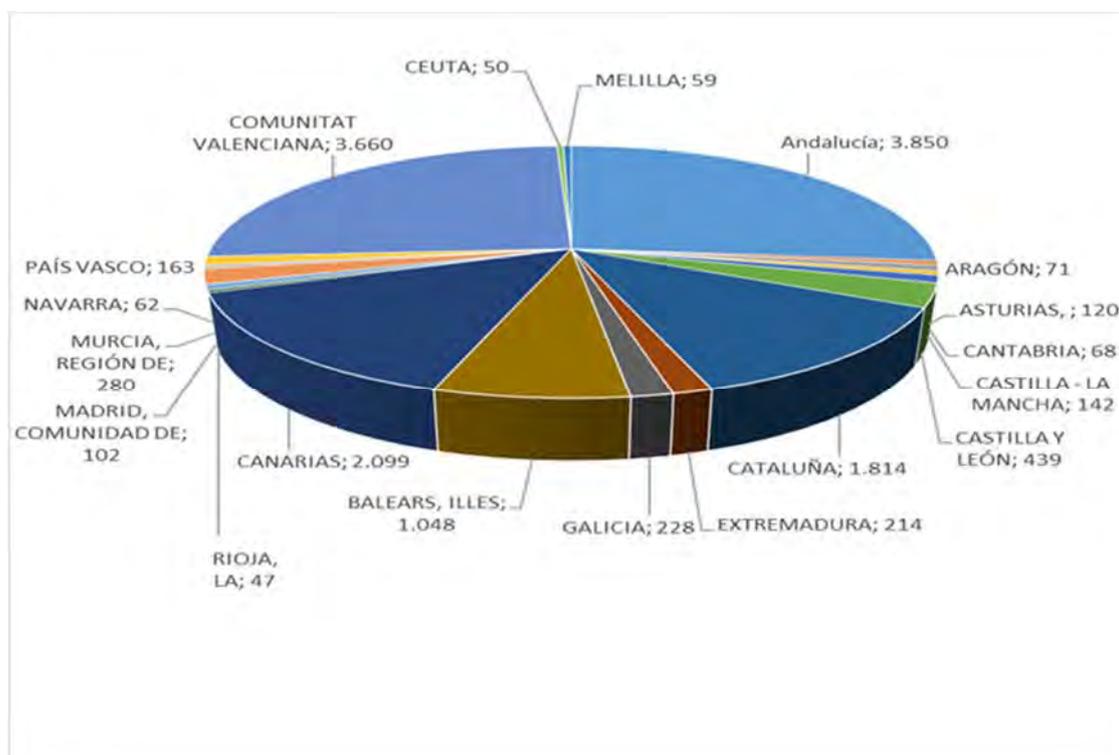
### HOTELES PARTICIPANTES EN LA TEMPORADA 2015/2016



### MANTENIMIENTO Y CREACIÓN DE EMPLEO

En cumplimiento del acuerdo adoptado por el Consejo General del Inmerso (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 2015/2016 los puestos de trabajo directos con un total de **11.678**, que figuran desglosados por Comunidades Autónomas, en el cuadro siguiente:

### PUESTOS DE TRABAJO COMPUTADOS EN HOTELES



Si al empleo directo creado en los hoteles se añade el generado en las demás actividades del sector turístico, el Programa genera **72.574 puestos de trabajo**.

## FINANCIACIÓN DEL PROGRAMA

El Programa se financia parcialmente con las aportaciones del Imserso, que durante 2015/2016 fue aproximadamente de un 20,87% 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 este cuadro se recogen las aportaciones, mínimas y máximas, en euros, tanto del Imserso como de los usuarios

DESTINO	APORTACIÓN USUARIOS		APORTACIÓN IMSERSO	
	Mínima	Máxima	Mínima	Máxima
Península	141,77	365,40	29,56	60,01
Illes Balears	141,77	396,80	29,56	87,86
Canarias	185,87	585,90	29,56	119,82
Viajes Culturales/Turismo Naturaleza	253,97	258,58	88,29	90,04

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 Imserso oscila entre 115,68 euros para los Circuitos Culturales de españoles residentes en Europa hasta los 390,01 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
2015/2016	146	18.820

### FINANCIACIÓN COMPLEMENTARIA ISLAS MENORES DE LOS ARCHIPIÉLAGOS CANARIO Y BALEAR.

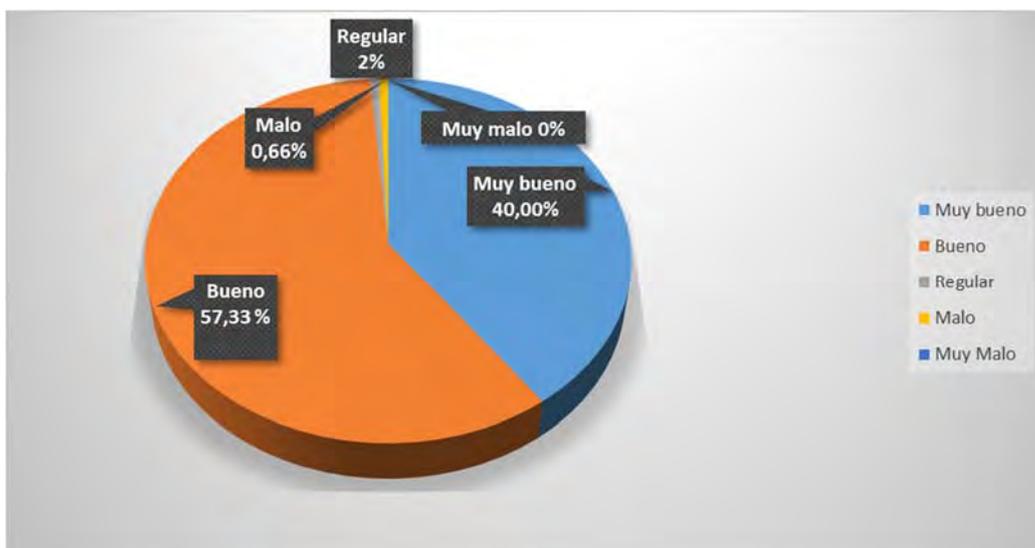
El Programa prevé una financiación complementaria para usuarios residentes en las Islas Menores de los Archipiélagos Canario y Balear, con el fin de paliar en cierta medida los gastos adicionales que se ocasionan al tener que desplazarse a las islas capitalinas, punto de inicio de los viajes. El importe de esta financiación se establece en 73,96 euros por usuario.

## 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 97,33 % se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el Programa.

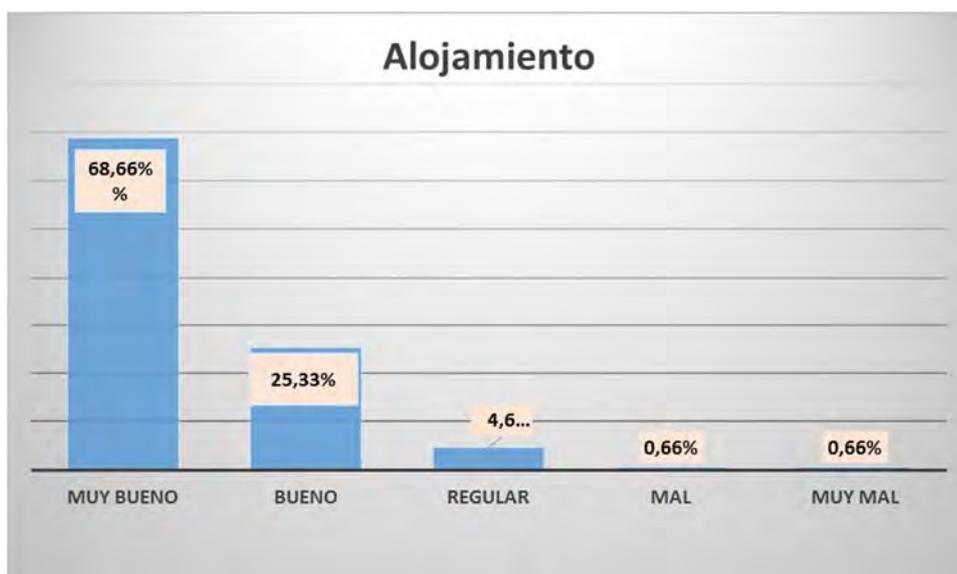
### NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA



## VALORACIÓN DEL ALOJAMIENTO

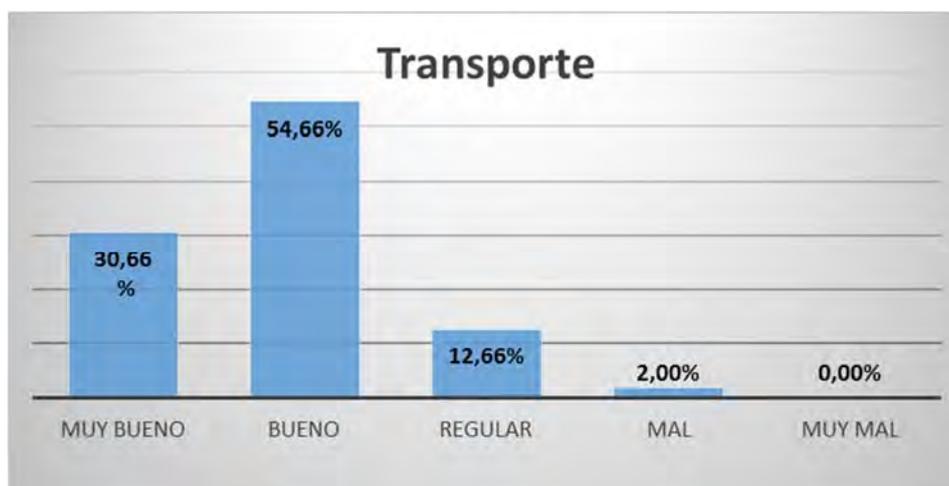
En este apartado se analiza la valoración general sobre el alojamiento hotelero, trato y atención del personal del hotel, limpieza y comodidad de las instalaciones, cambios de ropa de cama y baño, calidad y cantidad del menú alimenticio, etc.

La valoración general de las estancias hoteleras es muy positiva, ya que el 93,99 % 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 85,32%.



## 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 de Termalismo responde a las demandas de las personas de más edad de poder recibir tratamientos recuperadores en los establecimientos termales especializados.

El tiempo transcurrido desde el dictado de esta normativa reguladora, anterior a la elaboración del Texto Refundido de la Ley General 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, aconsejó su actualización.

En este sentido, en el BOE del día 10 de agosto del año 2015 se publicó la Orden SSI/1688/2015, de 30 de julio, por la que se regula el Programa de Termalismo del Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

En dicha norma, además de actualizar la regulación del Programa se modifican los requisitos de acceso al mismo, reduciendo el requisito de la edad a los pensionistas de viudedad a los cincuenta y cinco años, colectivo en el que participa una gran mayoría de mujeres, que junto con la pérdida de su pareja han visto sensiblemente reducidos los ingresos de su unidad familiar, ya que la pensión que perciben, en caso de no haber cotizado directamente a la Seguridad Social, y no haber causado derecho a su propia pensión, es sensiblemente menor que la que venía recibiendo su cónyuge, causante de la pensión de viudedad.

Asimismo se amplía la posibilidad de acceder a este programa a las personas mayores de sesenta y cinco años, se encuentren o no en activo, siempre que tengan la condición de asegurado o beneficiario del Sistema de la Seguridad Social.

Las razones que justifican la ampliación de los sujetos que potencialmente pueden beneficiarse del Programa se encuentra 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 presten 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.

Concretamente, podrán participar en el Programa de Termalismo del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso), las personas residentes en España, que reúnan alguno de los siguientes requisitos:

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

Los usuarios de plaza deben reunir los siguientes requisitos:

- 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, o sean asegurados o beneficiarios del Sistema de la Seguridad Social, con edad igual o superior a sesenta y cinco años, 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 cuanto a la edad o pensión.

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 financiado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 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 presta a las personas de este colectivo que, por prescripción facultativa, lo precisen, a precios reducidos, 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.

- El segundo objetivo que el Programa ha pretendido, desde su inicio, es el de 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.

Visto el desarrollo del Programa, con un completo éxito entre el segmento de la población al que va dirigido, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, contempló la dotación presupuestaria necesaria a este Programa con objeto de posibilitar el que las plazas ofrecidas a través del mismo alcanzaran un total de 206.100, con un desarrollo del mismo entre los meses de febrero y diciembre de 2016.

La convocatoria de plazas para el año 2016 se efectuó mediante Resolución de 2 de diciembre de 2015 (B.O.E. del 10 de diciembre de 2015).

A continuación se analizarán los principales datos sobre el desarrollo del Programa en la temporada 2016.

### **ESTACIONES TERMALES CONCERTADAS**

Durante el año 2016 estaba previsto que el programa contara con 206.100 plazas.

No pudo desarrollarse los turnos previstos en los balnearios de Comarruga (Barcelona), Carlos III (Guadalajara) y Arnedillo 1 y 2, Grávalos, La Albotea (La Rioja), por causas sobrevenidas en dichos establecimientos; por todo ello, el número de plazas realmente puestas a disposición de los usuarios ascendió a un total de 196.494 plazas, en un total de 98 Estaciones Termales en funcionamiento durante todo el año.

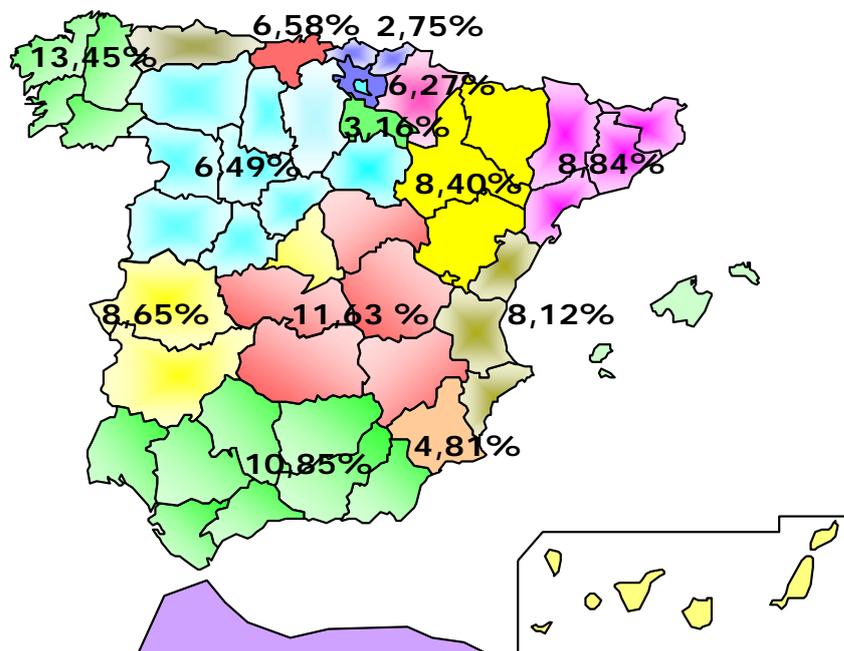
El precio final para los usuarios por plaza y turno en la temporada 2016 está comprendido entre las siguientes cantidades:

- En los turnos de 12 días de duración: Entre los 245,90 Euros y los 471,80 Euros.
- En los turnos de 10 días de duración: Entre los 203,60 Euros y los 387,00 Euros.

Tomando en consideración el número de plazas previstas en 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 2016, por plaza y turno, asciende a 335,88 Euros.

A continuación se ofrece la distribución geográfica de las plazas previstas en el año 2016, tomando en consideración tanto el número de estaciones termales como el número de plazas en porcentaje, así como el detalle de su distribución por Comunidades Autónomas.

## Distribución por CC.AA. de las plazas concertadas en %.



COMUNIDAD AUTÓNOMA	Nº BALNEARIOS	% S/ TOTAL
ANDALUCIA	10	9,52
ARAGON	9	8,57
CANTABRIA	6	5,72
CASTILLA LA MANCHA	9	8,57
CASTILLA Y LEON	6	5,72
CATALUÑA	14	13,33
COMUNIDAD VALENCIANA	7	6,66
EXTREMADURA	10	9,52
GALICIA	21	20,00
LA RIOJA	4	3,81
MURCIA	3	2,86
NAVARRA	3	2,86
PAIS VASCO	3	2,86
<b>Totales</b>	<b>105</b>	<b>100,00</b>

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



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

Dentro del Programa de Termalismo Social se incluyen los siguientes servicios:

- Alojamiento y manutención en régimen de pensión completa.
- Tratamientos termales básicos, que comprenderán: reconocimiento médico previo, tratamiento termal 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 pernoctaciones o de 10 días con 9 pernoctaciones.

En este vigésimo séptimo año de funcionamiento del Programa, dado que más del 89,36% de los solicitantes precisaban tratamientos para afecciones osteo-articulares, se agruparon la mayoría de plazas concertadas en establecimientos que presten este tipo de tratamiento.

Igualmente, están representados dentro del Programa establecimientos que prestan tratamientos para afecciones respiratorias, del aparato digestivo y/o hepatobiliar, renal y vías urinarias, dermatológico y nervioso.

**SOLICITUDES RECIBIDAS**

El número de solicitudes recibidas en los plazos establecidos ascendió a un total de 178.510, de las que 79.220 correspondían a personas individuales y 99.290 a matrimonios que solicitaban dos plazas. Por ello, el número total de personas que mostró su interés en participar en el Programa, durante el año 2016, ascendió a 277.800.

Por lo que respecta a la distribución según el sexo de las personas, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 59,17 % mujeres y el 40,82 % hombres.

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

EDAD	NÚMERO DE PERSONAS	% S/ TOTAL
Menos de 60	8.976	3,23
De 60 a 64	27.631	9,95
De 65 a 69	69.236	24,92
De 70 a 74	73.739	26,54
De 75 a 79	50.698	18,25
De 80 a 84	33.830	12,18
Más de 84	13.690	4,93

El 3,23 % de los solicitantes no llegaban a los 60 años de edad. Estas personas son pensionistas de invalidez o viudedad, o cónyuges de pensionistas que ya han cumplido los 60 años y que, por tanto, podían solicitar plaza en el Programa.

El grupo más significativo es el de quienes tienen edades comprendidas entre los 65 y 74 años, en los que se concentran los mayores porcentajes de los solicitantes.

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

TRAMO DE IGRESOS	NÚMERO DE SOLICITUDES	% S/ TOTAL
Hasta 742,00 Euros	49.626	27,80
De 742,01 a 900,00 Euros	13.876	7,77
De 900,01 a 1.050,00 Euros	21.510	12,05
De 1.050,01 a 1.200,00 Euros	16.436	9,21
De 1.200,01 a 1.350,00 Euros	12.789	7,17
De 1.350,01 a 1.500,00 Euros	12.448	6,97
De 1.500,01 a 1.650,00 Euros	11.928	6,68
De 1.651,01 a 1.800,00 Euros	7.207	4,04
De 1.800,01 a 1.950,00 Euros	7.375	4,13
De 1.950,01 a 2.100,00 Euros	7.410	4,15
Más de 2.100,00 Euros	17.905	10,03

De acuerdo con los datos reflejados en las solicitudes recibidas, los ingresos mensuales del hogar de los solicitantes (se incluye los del solicitante y, en su caso, de su 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

El número total de plazas realmente puestas a disposición de los usuarios ascendió a 196.494 plazas, número inferior a las plazas inicialmente previstas, por los motivos expuestos anteriormente.

Los usuarios que realmente disfrutaron de un turno ascendieron a un total de 184.074 personas.

A continuación estudiaremos sus principales características, referidas a los 184.074 beneficiarios que acudieron a los balnearios.

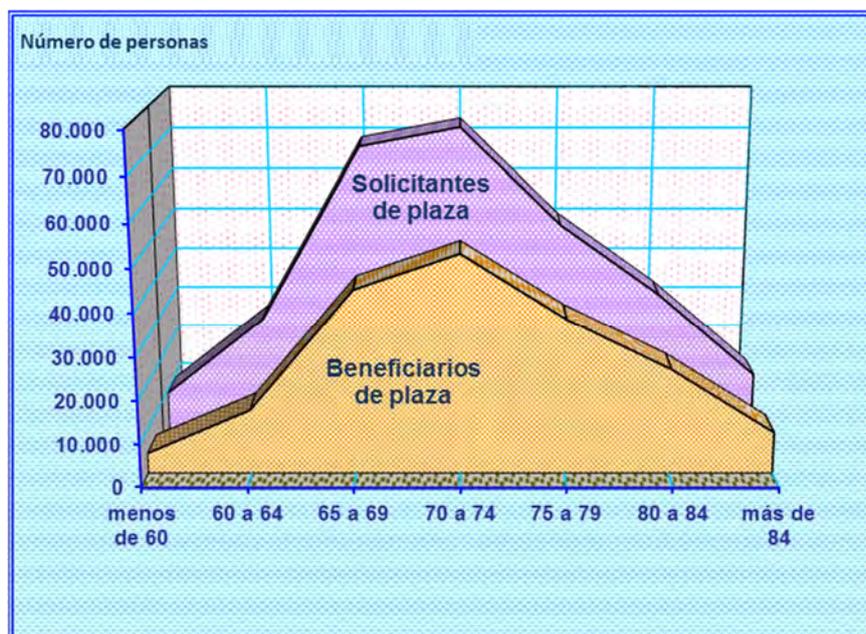
Las 184.074 personas que realmente disfrutaron del turno se distribuyen en 65.506 matrimonios y 53.062 personas individuales.

Por otra parte, si atendemos al sexo de dichas personas se puede observar que el 59,27% eran mujeres y el 40,73 % hombres.

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

EDAD	NÚMERO DE PERSONAS	% s/Total
Menos de 60	4.715	2,56
De 60 a 64	14.973	8,13
De 65 a 69	42.961	23,34
De 70 a 74	51.101	27,77
De 75 a 79	36.153	19,64
De 80 a 84	24.523	13,32
Más de 84	9.648	5,24

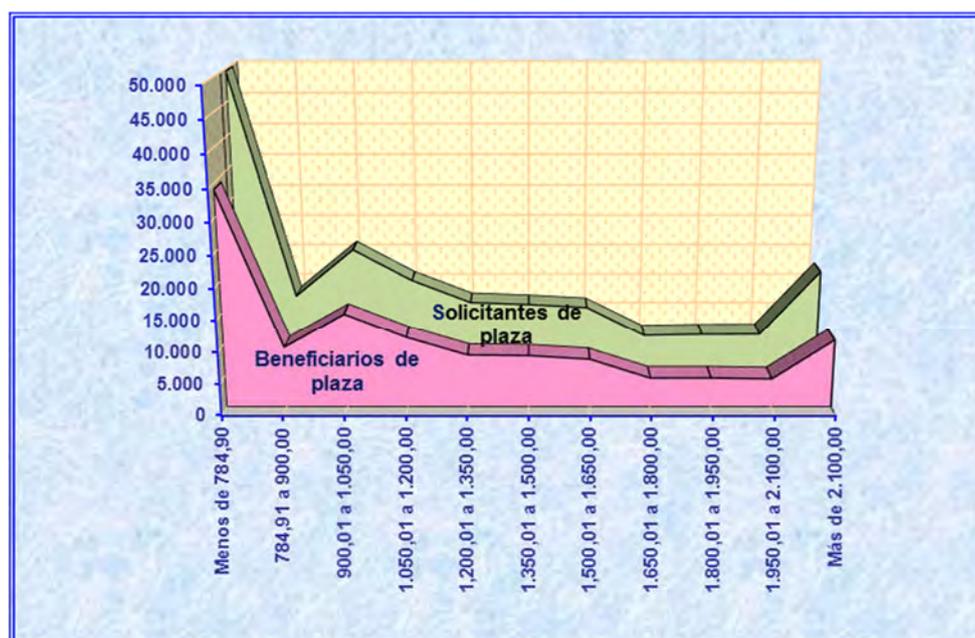
### Comparación solicitantes-beneficiarios, según su edad.



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

TRAMO DE INGRESOS.	Nº DE SOLICITUDES	% S/TOTAL
Hasta 784,90 Euros	34.112	27,80
De 784,91 a 900,00 Euros	9.586	7,77
De 900,01 a 1.050,00 Euros	14.897	12,05
De 1.050,01 a 1.200,00 Euros	11.189	9,21
De 1.200,01 a 1.350,00 Euros	8.348	7,17
De 1.350,01 a 1.500,00 Euros	8.247	6,97
De 1.500,01 a 1.650,00 Euros	7.663	6,68
De 1.651,01 a 1.800,00 Euros	4.628	4,04
De 1.800,01 a 1.950,00 Euros	4.643	4,13
De 1.950,01 a 2.100,00 Euros	4.499	4,15
Más de 2.100,00 Euros	10.754	10,03

### Comparación solicitudes-adjudicaciones según nivel de ingresos



Como resumen del cuadro anterior, se puede indicar 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

Durante el año 2016 han participado en el Programa un total de 98 estaciones termales.

El índice de ocupación obtenido al final del Programa, con respecto a las plazas puestas a disposición de los usuarios, alcanzó el 93,68 %.

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

- Por una parte, se han efectuado visitas de control a los establecimientos termales con los que se mantuvo, durante el año 2016, concierto de reserva y ocupación de plazas.

En concreto, durante el año 2016 se han realizado un total de 42 visitas de control a los Balnearios. En las visitas de control se ha comprobado lo siguiente:

- El cumplimiento de los servicios a prestar a los beneficiarios de las plazas.
  - La calidad de los servicios hoteleros y termales.
  - El programa de animación socio-cultural.
  - El estado de conservación de las instalaciones hoteleras y balnearias.
- Asimismo se han gestionado las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los usuarios del Programa de Termalismo por cualquier vía (por escrito, por teléfono, presencialmente, etc.).

En concreto en el año 2016 se recibió un total de 179 quejas, reclamaciones o sugerencias.

El resumen de los motivos mencionados en dichas reclamaciones, quejas o sugerencias son los siguientes:

- En cuanto al tratamiento termal: 31
  - En cuanto al alojamiento: 62
  - En cuanto al servicio de restauración: 43
  - En cuanto a la animación : 4
  - En cuanto al transporte de acercamiento: 11
  - En las que se reflejaban 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 898 solicitudes de prestación, estas solicitudes pueden referirse a un solo usuario, a dos usuarios en caso de matrimonios o a tres o cuatro usuarios, cuando los solicitantes optaron en su solicitud por unir sus expedientes de solicitud de plaza y acudieron juntos al balneario.

Su distribución por servicios es la siguiente:

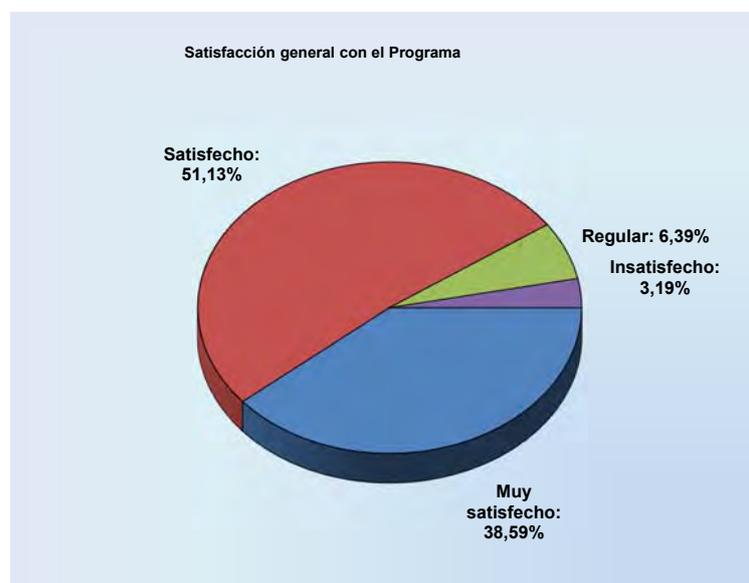
- Gestión del transporte de usuarios desde la estación termal a un centro sanitario por enfermedad sobrevenida o por accidente, así como desde el centro sanitario hasta el balneario o el domicilio del usuario: 451 expedientes.
- Gestión del traslado de usuarios fallecidos durante su estancia en el balneario, así como de los gastos derivados de esta circunstancia: 3 expedientes.
- Gestión y puesta a disposición del usuario de un chófer profesional para el retorno al domicilio de un usuario que, por enfermedad o accidente durante su estancia en el balneario, no pudiera conducir el vehículo con el que se trasladó al balneario: 8 expedientes.
- Otras gestiones directas realizadas directamente por la compañía de seguros en favor de los usuarios del Programa: 26 expedientes.

- Abono de gastos de locomoción, dietas de manutención y alojamiento, así como devolución de importes por días no disfrutados del turno a aquellos usuarios o familiares de los mismos que no hayan completado su estancia en el balneario por enfermedad o internamiento en centros sanitario durante su estancia en el balneario: 410 expedientes.
- De otra parte, se ha contactado telefónicamente con una muestra de beneficiarios de cada uno de los turnos del Programa con objeto de conocer su grado de satisfacción en relación con los servicios recibidos mediante la elaboración de una encuesta. El número total de personas entrevistadas ha ascendido 705.

Se ha procurado que en la muestra estén representadas todas las estaciones termales de forma proporcional al número de plazas concertadas.

A continuación se ofrecen las principales conclusiones de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios del Programa.

## VALORACIÓN GENERAL

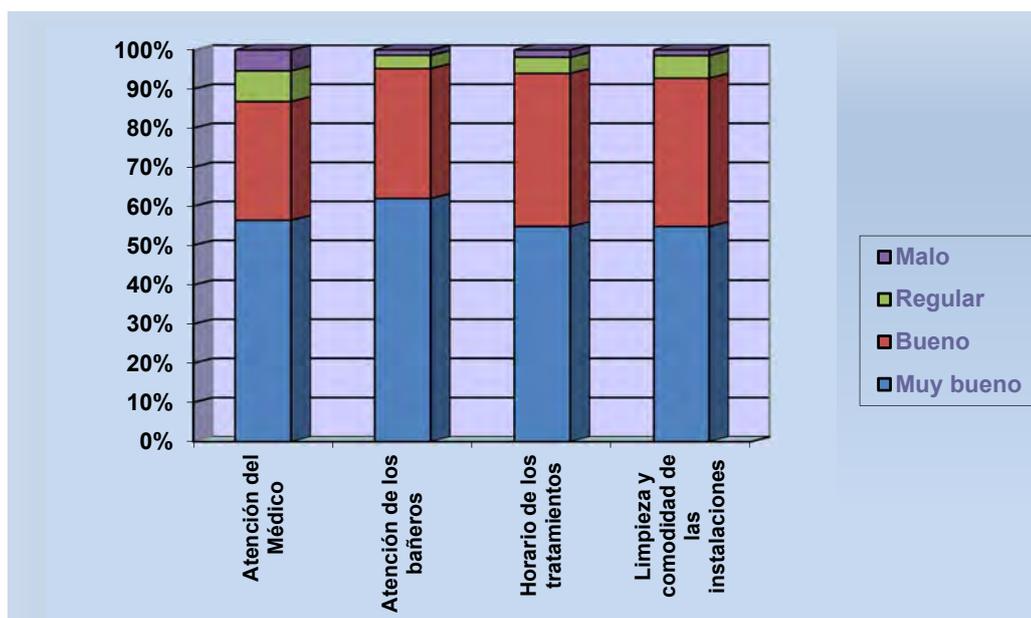


Como puede observarse, la valoración general del Programa por parte de los participantes en el mismo ha sido muy positiva, ya que el 89,72 % se encuentra satisfecho con el Programa.

## LOS TRATAMIENTOS

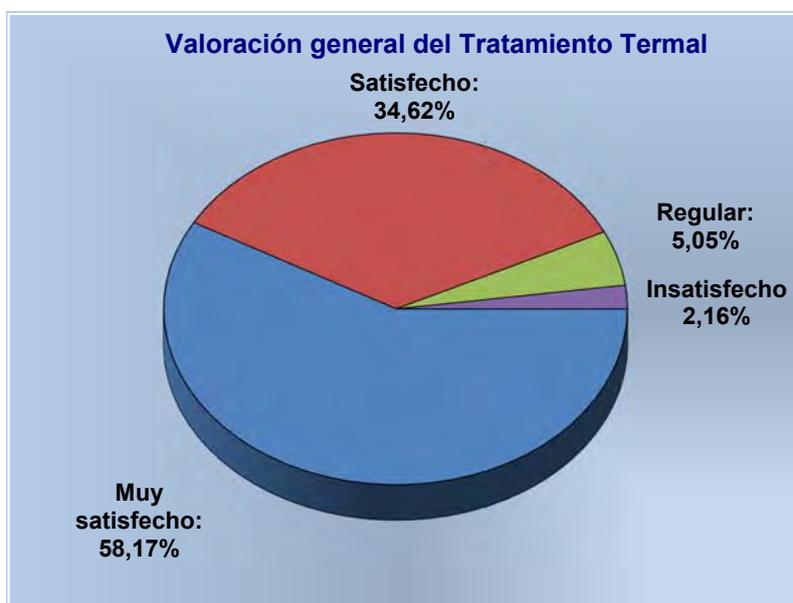
El objeto principal por el que las personas participan en el Programa es la recepción del tratamiento termal, para evaluar la calidad del mismo se han elegido los siguientes aspectos: trato y atención por parte del médico, trato y atención por parte de los bañeros, horario de los tratamientos, limpieza y comodidad de las instalaciones y, por último, una valoración general sobre el tratamiento termal recibido.

### CALIFICACIÓN POR ASPECTOS DEL SERVICIO TERMAL



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

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



Al analizar las sugerencias recibidas se ha constatado que ha podido incidir en algunos usuarios al efectuar su valoración, el no poder utilizar gratuitamente todas las técnicas con que cuentan los establecimientos y el poco tiempo de aplicación de determinadas técnicas termales. Igualmente 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.

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 las estaciones termales, con objeto de comprobar la media de tratamientos recibida por los usuarios del Programa.

En concreto, durante el año 2016, los usuarios del Programa han recibido una media de 31,31 sesiones de tratamiento, en los turnos de 10 días de duración y una media de 39,37 sesiones de tratamiento, en los turnos de 12 días de duración, durante sus estancias en los balnearios.

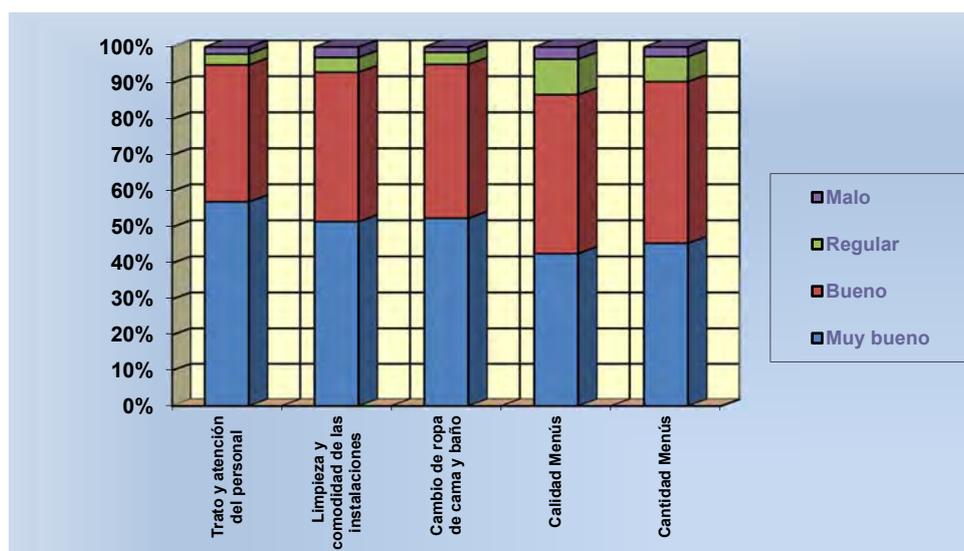
## LA ESTANCIA

En este apartado hemos analizado los siguientes aspectos: 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, así como una valoración general sobre el alojamiento hotelero.

También en este apartado del Programa los resultados obtenidos en la encuesta permiten asegurar que los usuarios se encuentran satisfechos pero los resultados son ligeramente inferiores a los obtenidos al analizar los tratamientos.

Conviene destacar que en este apartado de la estancia, se observa claramente diferencias en las opiniones dadas por los usuarios, según el balneario en el que han disfrutado del turno.

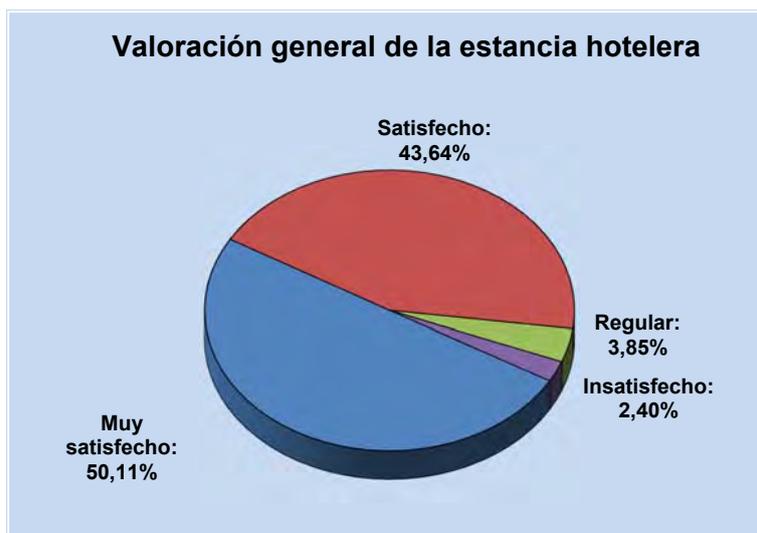
## CALIFICACIÓN POR ASPECTOS DEL SERVICIO HOTELERO



El aspecto peor valorado 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 da una mayor dispersión de datos.

Por otra parte, sí parece existir relación directa entre la valoración general de la estancia hotelera y el mes en el que se ha disfrutado del turno. En concreto, en los turnos de los meses de febrero, marzo, noviembre y diciembre se observa que hay un predominio de las valoraciones de la estancia como buena y, en el resto de meses como de muy buena.

Pensamos que esta opinión de los usuarios, que no tiene reflejo en diferencias en la valoración dada a los distintos aspectos de la estancia, se debe a factores externos como puede ser las mejores condiciones climatológicas de los meses de primavera, verano y otoño.



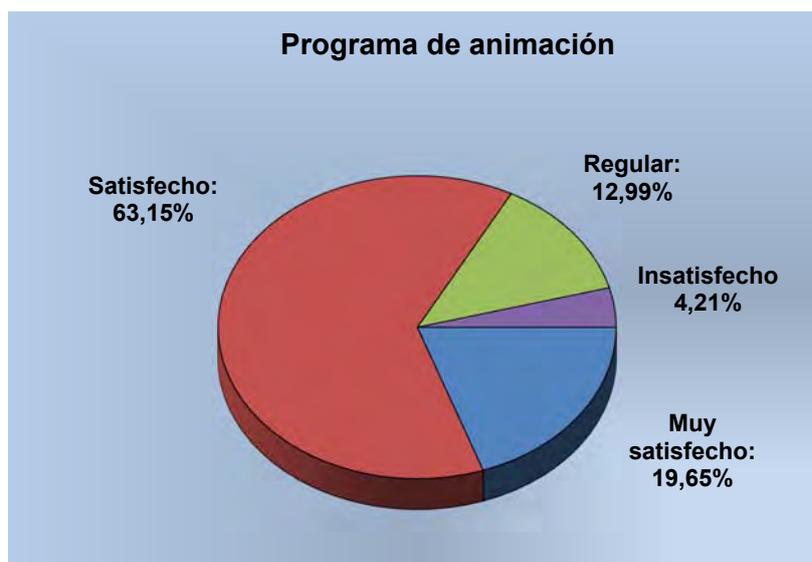
Al analizar las sugerencias recibidas se ha constatado que ha podido incidir en algunos usuarios al efectuar su valoración como regular o insatisfactoria su estancia se referían, sobre todo a no estar en el mismo inmueble el hotel y el balneario, el pequeño tamaño de las habitaciones y/o baños, al escaso mobiliario y/o su mal estado y a la poca luz artificial en la habitación.

## LA ANIMACIÓN

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

Conviene destacar que un 44,36 % de las personas encuestadas manifiestan que no han participado en ninguna actividad de animación.

La valoración efectuada por los usuarios que han participado en alguna de las actividades de animación de las estaciones termales es positiva. El 82,80 % de los usuarios opina que el programa es Muy satisfactorio o Satisfactorio.



Las actividades con mayor número de participantes han sido las siguientes:

- Bailes o fiestas: 35,78% de los usuarios.
- Excursiones, senderismo y paseos: 28,77% de los usuarios

- Gimnasia: 25,96% de los usuarios.
- Bingo: 20,35 % de los usuarios.
- Juegos de mesa: 17,19 % de los usuarios.
- Manualidades: 15,43 % de los usuarios.
- Otras actividades: 12,68 % de los usuarios.

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

#### TERMALISMO SOCIAL PARA LAS PERSONAS MAYORES

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS	PROGRAMADO	REALIZADO
Nº de plazas previstas	206.000,00	196.494
Nº de beneficiarios previstos	203.152,00	184.074
Coste total en miles de euros	35.822,23	29.840,82
Nº de estancias previstas en presupuesto	2.179.878,00	1.936.834

### 6.3. PROGRAMAS ALTERNATIVOS A LA INSTITUCIONALIZACIÓN

#### TELEASISTENCIA DOMICILIARIA BÁSICA Y AYUDA A DOMICILIO BÁSICA.

La telesistencia 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 telesistencia 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.

Por Circulares del Imserso, Números 6/IV/2013 y 7/IV/2013, ambas de fecha 24 de julio de 2013, se regulan los Servicios de ayuda a domicilio básica y de telesistencia 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 2 de octubre de 2013 (BOE número 244, 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.

Con fecha 12 de mayo de 2014, por la Dirección General del Imserso se dictaron Instrucciones 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 financia 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.

La cuantía de la dotación presupuestaria consignada en el presupuesto de gasto del Imserso, en el ejercicio de 2016, para su transferencia a la Ciudad de Ceuta, previa justificación del gasto efectuado en el ejercicio de 2015, para la gestión delegada de los servicios de ayuda a domicilio básica y de teleasistencia domiciliaria básica, asciende a un total de 1.079.480,00 €, desglosado de la siguiente forma:

- Para el servicio de ayuda a domicilio básica: 979.480,00 €.
- Para el servicio de teleasistencia básica: 100.000,00 €

La cuantía de la dotación presupuestaria para su transferencia a la Ciudad de Melilla asciende a un total de 773.480,00 €, desglosado de la siguiente forma:

- Para el servicio de ayuda a domicilio básica: 733.480,00 €.
- Para el servicio de teleasistencia básica: 40.000,00 €.

Una vez comprobada la justificación de los gastos efectuados durante el 2015, que no alcanzó el 100% del importe transferido, se procedió a transferir el importe para financiar los gastos del 2016, una vez deducidos los importes no justificados del año anterior.

Las transferencias se realizaron por los siguientes importes:

- Ciudad de Ceuta: 1.050.044,87 €, desglosado en:
  - 979.480,00 €. Servicio de Ayuda a Domicilio Básica.
  - 70.564,87 €. Serv Teleasistencia Domiciliaria Básica.
  
- Ciudad de Melilla: 658.504,50 €, desglosado en:
  - 618.504,50 €. Servicio de Ayuda a Domicilio Básica.
  - 40.000,00 €. Serv Teleasistencia Domiciliaria Básica.

