

6

Programas de Promoción del Envejecimiento Activo

6.1. PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS 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 dentro de las principales líneas de actuación del Instituto dirigidas a garantizar una jubilación y un envejecimiento saludable.

Entre sus objetivos se encuentran:

- 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 Derechos sociales y Agenda 2030I, 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 diversas duraciones, en régimen de pensión completa en hoteles ubicados en lugares costeros peninsulares e insulares de marcado carácter turístico.
- Circuitos culturales: Realización de rutas durante 6 días, en régimen de pensión completa, por zonas de marcado interés turístico-cultural.
- Turismo de naturaleza: Desarrollo de turnos de 5 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 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 5 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.

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.
- Existe la posibilidad de disponer de una habitación 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.

CONSECUENCIAS DE LA DECLARACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA DERIVADA DEL CORONAVIRUS COVID-19 EN EL PROGRAMA DE TURISMO

La declaración de situación de emergencia sanitaria derivada del coronavirus COVID-19 ha tenido una serie de consecuencias directas en el Programa de Turismo Social del Imserso para personas mayores y mantenimiento del empleo en zonas turísticas:

- La suspensión de la temporada de turismo 2019/2020, desde el 11 de marzo de 2020 y la cancelación del Programa durante la temporada de turismo 2020/2021, decretada por Acuerdo del Consejo de Ministros, de 22 de septiembre de 2020, (publicado en el BOE el 6 de octubre).

Las suspensiones y cancelaciones, descritas anteriormente, han afectado a la totalidad de los viajes del Programa de Turismo Social, con independencia de su procedencia (ciudad de origen), del destino de los mismos (costa insular, costa peninsular y turismo de interior), de la duración de los mismos o de la modalidad del viaje (con o sin transporte).

- La suspensión del contrato para la organización, gestión y ejecución del programa de Turismo social del Imserso para personas mayores y mantenimiento del empleo en zonas turísticas para las temporadas 2019/2020 y 2020/2021. Por este motivo, las empresas adjudicatarias del contrato, UTE Mundiplan y UTE Turismosocial, solicitaron la preceptiva indemnización. Examinada y analizada la misma, se procedió al abono correspondiente, calculado en base al dictamen del Consejo de Estado, fechado el 16 de septiembre de 2021, que equivale al 3% de la prestación dejada de ejecutar, calculada sobre la aportación del usuario más la del Imserso, en el periodo comprendido entre 11 de marzo de 2020 y 31 de agosto de 2021.

La cuantía de las indemnizaciones pagadas por el Imserso ha ascendido a 13.030.028,96 euros, que se desglosan por cada uno de los lotes del contrato tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

Lote 1	6.685.900,48 euros
Lote 2	4.890.052,80 euros
Lote 3	1.454.075,68 euros
TOTAL	13.030.028,96 euros

TEMPORADA DE TURISMO 2021/2022

ACTUACIONES EN RELACION A LAS PERSONAS USUARIAS

El 30 de junio de 2021, se publicó en el BOE de la Resolución de 17 de junio de 2021 de la Dirección General del Imserso, por la que se convocan 816.029 plazas para personas mayores que deseen

participar en el programa de Turismo durante la temporada 2021/2022, recibándose aproximadamente, más de 175.000 solicitudes de participación.

ACTUACIONES EN RELACION AL PROCEDIMIENTO DE LICITACION

- Publicación, el 4 de julio de 2021, en la plataforma de Contratación del sector público del anuncio de licitación del contrato para “la organización, gestión y ejecución del programa de Turismo social del Imsero para personas mayores y mantenimiento del empleo en zonas turísticas”, pudiéndose presentar las ofertas desde el 5 de julio al 2 de agosto.

El 23 de julio se presentaron dos recursos especiales ante el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales (TACRC), por parte de la Asociación HOSBEC y de la CEHAT contra la legalidad de los pliegos, siendo desestimados por el TACRC, el 18 de agosto, por ser ajustados a derecho.

- El 2 de noviembre de 2021, se produjo la adjudicación definitiva de los tres lotes del contrato, resultando la UTE MUNDIPLAN III adjudicataria de los lotes 1 y 2, -turismo de costa peninsular y turismo de costa insular, respectivamente-, y la UTE TURISMOSOCIAL adjudicataria del lote 3, turismo de interior y de procedencia europea.
- El 10 de diciembre de 2021, se firmaron por el Director General del Imsero y las UTE MUNDIPLAN y TURISMOSOCIAL los correspondientes contratos.
- El 13 de diciembre de 2021, el Director General del Imsero firmó la resolución por la que se fija el depósito máximo exigible a los usuarios del Programa de Turismo por las contratistas. En la misma se detalla el importe que los usuarios, en la temporada de turismo 2021/2022, deben abonar en concepto de reserva de plazas.

NOVEDADES DEL PROGRAMA RESPECTO A LA TEMPORADA ANTERIOR

En la temporada 2021/2022 se han incluido como **novedades**:

- Los turnos de viajes en turismo de costa peninsular e insular, tanto con transporte como sin él, tendrán exclusivamente una duración de 10 y 8 días (9 y 7 pernотaciones, respectivamente). Se suprimen los viajes de 15 días y los viajes combinados entre islas.
- Se ha establecido un Protocolo que contempla las actuaciones que deben llevarse a cabo con motivo de la situación sanitaria originada por el virus SARS-Cov-2 o por otras crisis sanitarias que pudieran producirse y las adjudicatarias deberán designar un responsable del Plan de medidas para evitar el contagio

ACTUACIONES EN RELACION A LA COMERCIALIZACION DE LAS PLAZAS

La comercialización de los viajes se inició, por fases, con arreglo al siguiente calendario:

Los usuarios residentes en las Comunidades Autónomas de ASTURIAS, ARAGÓN, CASTILLA LA MANCHA, CASTILLA Y LEÓN, CATALUÑA, GALICIA, BALEARES, CANARIAS, LA RIOJA, NAVARRA y PAÍS VASCO, y en la CIUDAD AUTONOMA DE CEUTA, han comenzado a reservar sus viajes:

- 14 de diciembre, los acreditados preferentes.
- 15 de diciembre, los acreditados NO preferentes

Los usuarios residentes en las Comunidades Autónomas de ANDALUCÍA, VALENCIA, CANTABRIA, EXTREMADURA, MADRID, MURCIA y en la ciudad AUTÓNOMA de MELILLA, podrán comenzar a reservar sus viajes:

- 16 de diciembre, los acreditados preferentes.
- 17 de diciembre, los acreditados NO preferentes

Debido a la situación de crisis sanitaria originada por la pandemia por coronavirus, los viajes no se han iniciado en el mes de octubre de 2021, como sería lo normal en otras temporadas, sino que se ha pospuesto su comienzo al mes de enero de 2022.

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 (Imsero), 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 Imsero, 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 Derechos Sociales y Agenda 2030, 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 especialmente para las mujeres, 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 57.565, con una implantación del mismo entre los meses de octubre y diciembre de 2021.

La convocatoria de plazas para el año 2021 se efectuó mediante Resolución de 18 de agosto de 2021, BOE de 31 de agosto de 2021.

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 de seguro.

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

Todos los establecimientos facilitan tratamientos para afecciones reumatológicas, que son las de mayor incidencia en los solicitantes de plaza, igualmente, están representados dentro del programa establecimientos que prestan tratamientos para afecciones respiratorias, del aparato digestivo, renal y vías urinarias, dermatológicas y nerviosas.

TEMPORADA 2021 DEL PROGRAMA DE TERMALISMO

Número de estaciones termales operativas y contratos en la temporada 2021

El número de estaciones termales con previsión de iniciar su actividad fue de 91 con número de plazas estimado en 57.565. Finalmente, para la temporada 2021 se formalizaron 58 contratos, de los cuales 26 iniciaron su actividad. Dos estaciones termales renunciaron al contrato estando previstas en concreto, Puenteviego (Cantabria) y Alicún de las Torres (Granada).

Precio por plaza y turno en las estaciones termales para la temporada 2021

El precio final para los usuarios por plaza y turno en la temporada 2021 ha estado comprendido entre las siguientes cantidades:

- Turnos de 12 días de duración: entre los 251,55 € y los 483,15 €.
- Turnos de 10 días de duración: entre los 208,27 € y los 396,38 €.

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 2021, por plaza y turno, asciende a 341,99 €.

Número de plazas de la temporada 2021

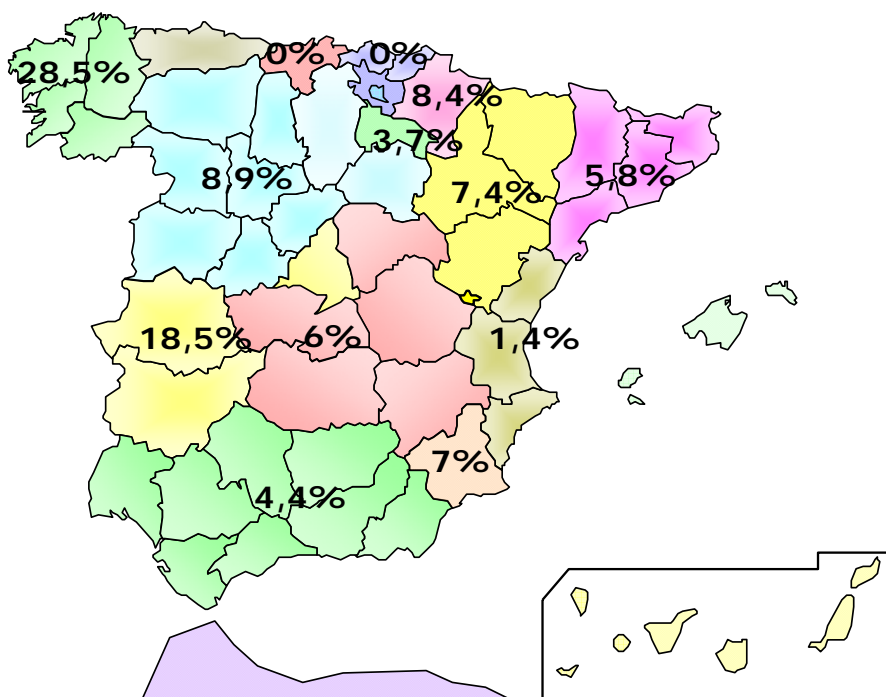
Durante el año 2021 estaba previsto que el programa contara con 57.565 plazas en 91 balnearios.

El número de plazas que se ejecutaron definitivamente en 2021 fueron 2.759

Distribución geográfica de los balnearios y plazas en 2021

A continuación, se muestra la distribución geográfica de las plazas en el año 2021, 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.

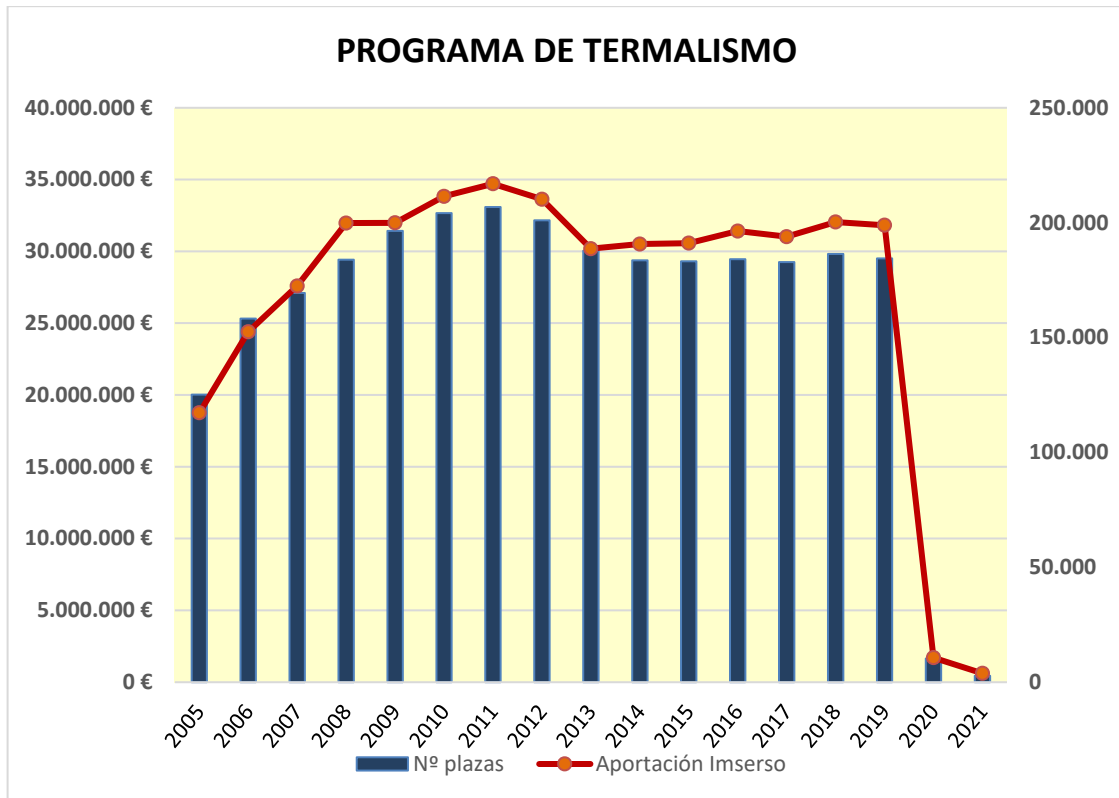
DISTRIBUCIÓN DEFINITIVA DE PLAZAS POR CC.AA.



COMUNIDAD AUTÓNOMA	Nº BALNEARIOS	% DE PLAZAS
ANDALUCIA	9	4,4%
ARAGON	10	7,4%
CANTABRIA	5	0,0%
CASTILLA LA MANCHA	7	6,0%
CASTILLA Y LEON	7	8,9%
CATALUÑA	6	5,8%
COMUNIDAD VALENCIANA	6	1,4%
EXTREMADURA	9	18,5%
GALICIA	18	28,5%
LA RIOJA	3	3,7%
MURCIA	3	7,0%
NAVARRA	3	8,4%
PAIS VASCO	3	0,0%
Total	89	100%

No trabajaron en los meses de noviembre ni diciembre los 5 balnearios de Cantabria ni los 3 del País Vasco.

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 58.028 –lo que supone una disminución cercana al 50,49% con respecto al año anterior–, debido a la pandemia dejaron de presentarse solicitudes, de las que 21.996 correspondían a solicitudes individuales y 36.032 a dobles plazas. Por ello, el número total de personas que mostró su interés en participar en el programa, durante el año 2021, ascendió a 94.060 –lo que supone una disminución cercana al 19,75% con respecto al año anterior–.

Por lo que respecta a la distribución según el sexo de las personas, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 56,63% mujeres y 43,37% hombres –lo que supone una variación en la participación entre géneros del 3,47% con respecto al año anterior–.

A continuación se muestra el detalle sobre las solicitantes 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	4.464	4,75
De 60 a 64	14.603	15,53
De 65 a 69	28.144	29,92
De 70 a 74	22.553	23,98
De 75 a 79	14.714	15,64
De 80 a 84	6.403	6,81
Más de 85	3.179	3,38
Total	94.060	100,00

De esta información, cabe destacar:

- El 4,75% 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 851,00,	10.524,00	18,14
Desde 851,01 hasta 900,00	1.077,00	1,86
Desde 900,01 hasta 1.050,00	4.353,00	7,50
Desde 1.050,01 hasta 1.200,00	4.647,00	8,01
Desde 1.200,01 hasta 1.350,00	3.771,00	6,50
Desde 1.350,01 hasta 1.500,00	4.504,00	7,76
Desde 1.500,01 hasta 1.650,00	5.066,00	8,73
Desde 1.650,01 hasta 1.800,00	3.161,00	5,45
Desde 1.800,01 hasta 1.950,00	2.947,00	5,08
Desde 1.950,01 hasta 2.100,00	3.783,00	6,52
Más de 2.100,01	14.195,00	24,46
Total	58.028	100,00

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.

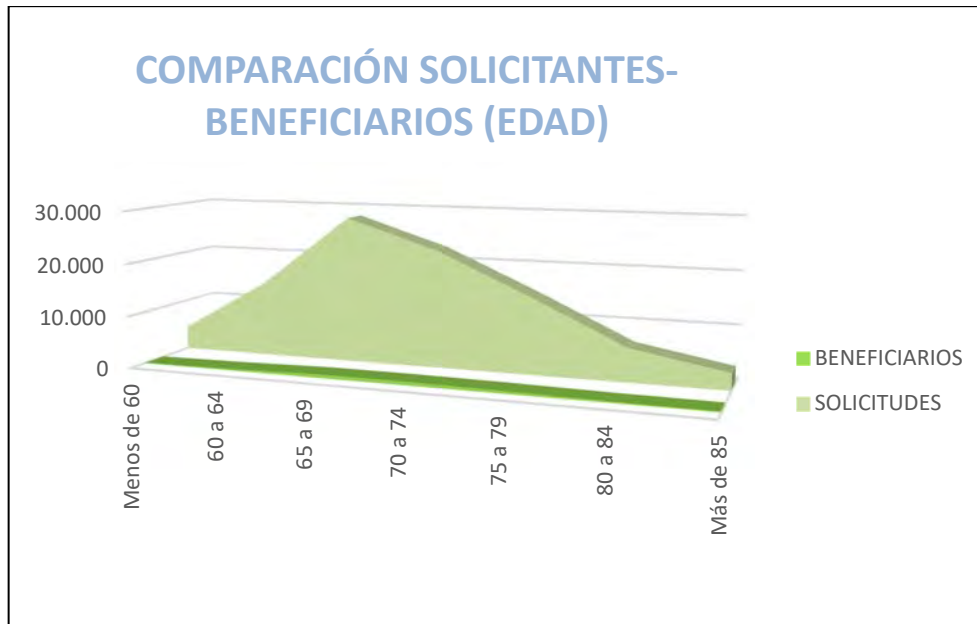
Beneficiarios de plaza

Los usuarios que realmente disfrutaron de un turno ascendieron a un total de 2.759 personas. A continuación destacamos sus principales características:

- Se distribuyen en 2.252 parejas y 507 personas individuales.
- De los que 41,86% eran hombres y 58,14% mujeres.

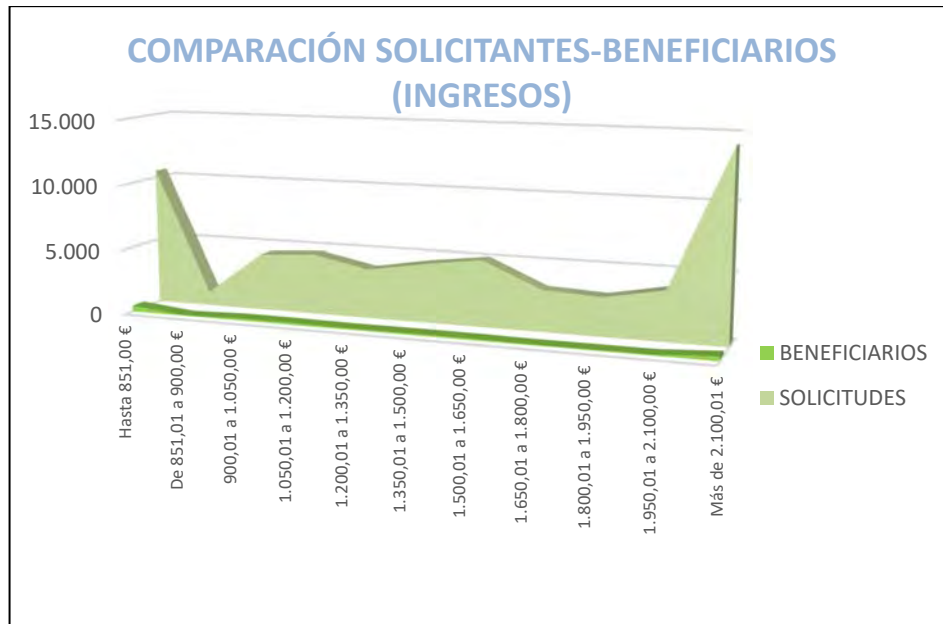
En cuanto a la edad de los beneficiarios, el cuadro de distribución es el siguiente:

EDAD	NÚMERO DE PERSONAS	% SOBRE EL TOTAL
Hasta 60	95	3,44%
Desde 60 hasta 64	295	10,69%
Desde 65 hasta 69	681	24,68%
Desde 70 hasta 74	691	25,05%
Desde 75 hasta 79	527	19,10%
Desde 80 hasta 84	283	10,26%
Más de 85	187	6,78%
Total	2.759	100,00%



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 851,00,	448	25,20
Desde 851,01 hasta 900,00	37	2,08
Desde 900,01 hasta 1.050,00	168	9,45
Desde 1.050,01 hasta 1.200,00	155	8,72
Desde 1.200,01 hasta 1.350,00	116	6,52
Desde 1.350,01 hasta 1.500,00	128	7,20
Desde 1.500,01 hasta 1.650,00	127	7,14
Desde 1.650,01 hasta 1.800,00	77	4,33
Desde 1.800,01 hasta 1.950,00	87	4,89
Desde 1.950,01 hasta 2.100,00	84	4,72
Más de 2.100,01	351	19,74
Total	1.778	100



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 2021 han participado un total de 58 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 4,9.

El número de pernoctaciones realizadas a lo largo del año 2021 fueron 26.991 con la siguiente distribución temporal:



Seguimiento de la temporada 2021

Quejas y sugerencias

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

Por una parte, se han gestionado las quejas, sugerencias y reclamaciones formuladas por los usuarios del programa de termalismo por cualquier vía (escrito, teléfono o presencialmente). En concreto, en el año 2021 se recibieron muy pocas quejas y sugerencias ya que el programa solo ha funcionado en los meses de noviembre y diciembre. En total, se han recibido 9 quejas en el Imsero no estando directamente relacionadas con el programa de termalismo.

Utilización de la póliza de seguro colectivo turístico

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 8 solicitudes de prestación. Estas pueden referirse a un solo usuario, a dos en caso de parejas, 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: 1 expediente.
- Otras gestiones directas realizadas directamente por la compañía de seguros en favor de los usuarios del programa: 2 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: 8 expedientes.

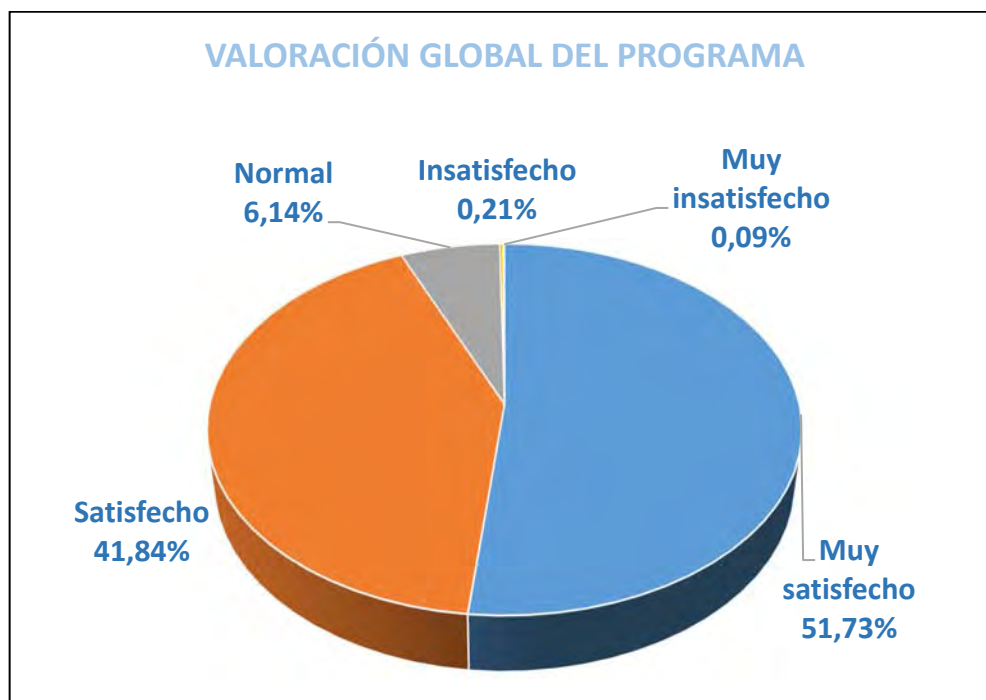
Control de calidad del programa

En cuanto al control de calidad, el Imsero ha desarrollado por la pandemia este año de un sistema doble 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 Imsero. 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 dos 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 11,38 %
2. Por último, los técnicos del Imsero 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



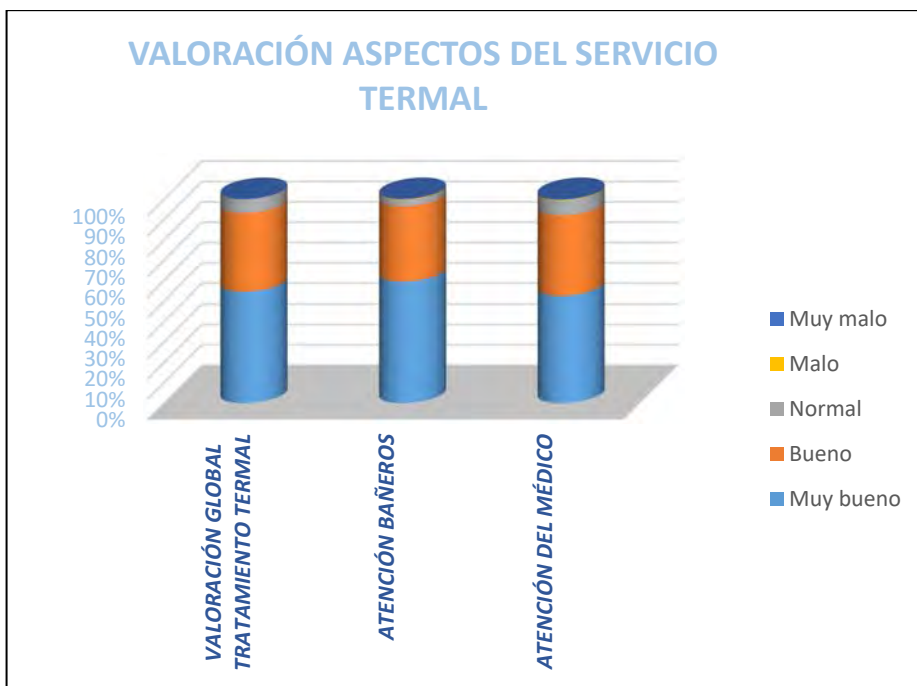
La estimación general promedio del programa, como resumen de la valoración de los participantes en el mismo, ha sido muy positiva, **superando el 99,5% entre satisfacción y cumplimiento con respecto a las expectativas de los usuarios del programa o de insatisfacción por debajo del 0,5%.**

En adición a estos resultados, en uno de los estudios realizados por el Imsero aparecen resultados tan interesantes como que el 84,39 de los encuestados ha participado con antelación en el programa de termalismo, lo que implica que el programa da respuesta a la demanda y necesidades de los usuarios.

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

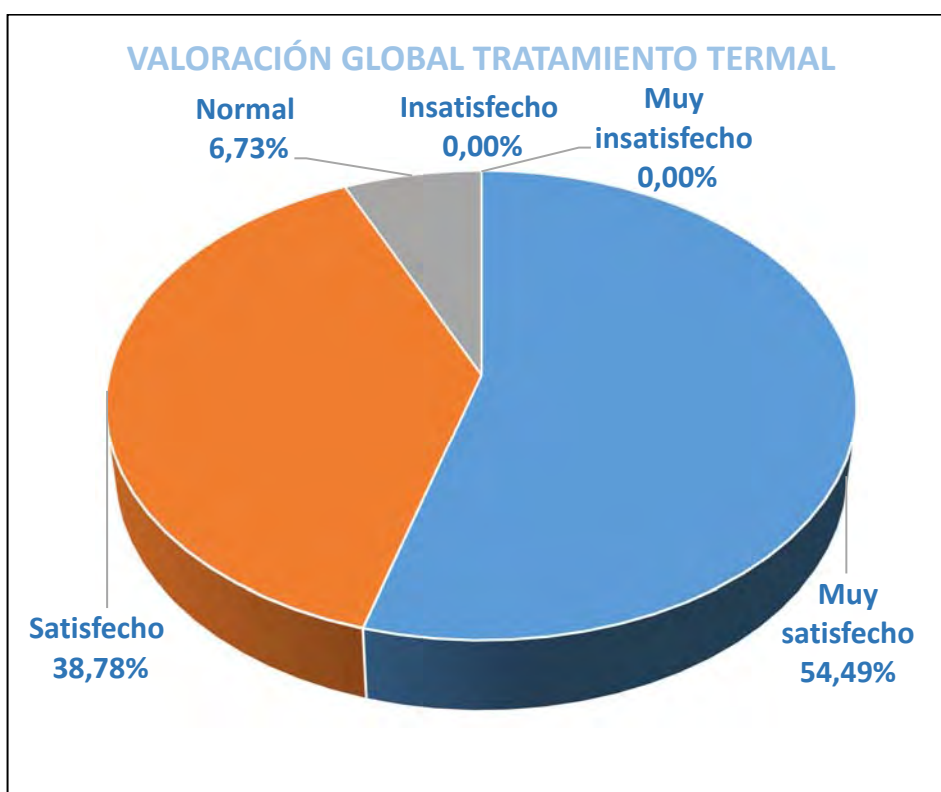
El objeto principal por el que las personas participan en el programa es la recepción de los tratamientos termales. Para evaluar la calidad de los mismos se han elegido los siguientes aspectos: trato y atención por parte del médico, trato y atención por parte de los bañeros y, por último, una valoración 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 92,01 de los encuestados reconoce haber recibido un trato bueno o muy bueno. Respecto al trato recibido por parte de los bañeros, el 96,46 de los encuestados reconoce haber recibido un trato bueno o muy bueno.

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 del 100 entre satisfacción y cumplimiento con respecto a las expectativas de los usuarios de los tratamientos termales o de insatisfacción nula.**

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 2021, los usuarios del programa han recibido una media de 29,61 sesiones de tratamiento, en los turnos de 10 días de duración, y una media de 36,98 sesiones de tratamiento, en los de 12 días.

ESTANCIA

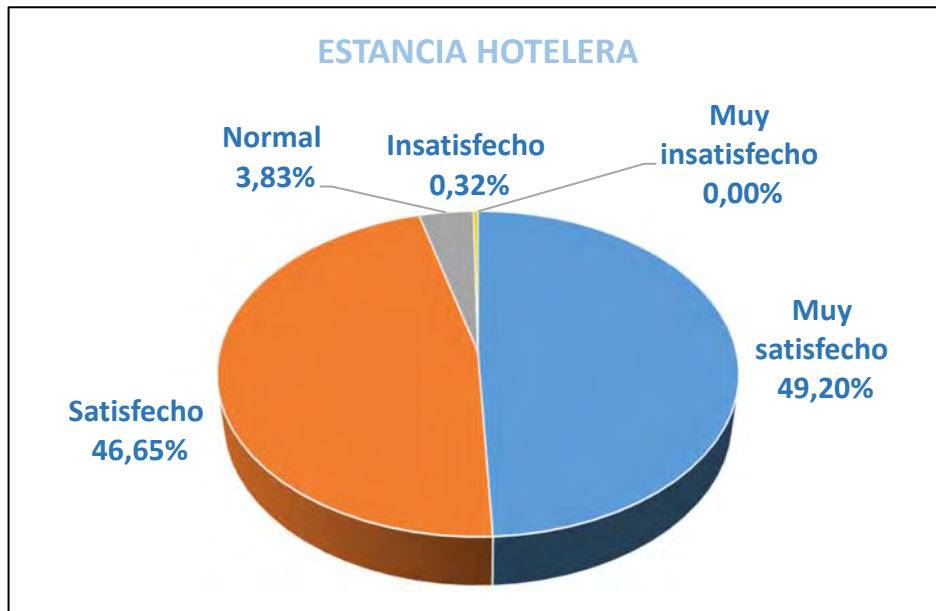
En este apartado hemos analizado los siguientes aspectos: gestión a su llegada a los balnearios, calidad y cantidad del menú alimenticio, cambios de ropa de cama y baño, limpieza y comodidad de las instalaciones, atención del personal del hotel.

En este apartado del programa, los resultados obtenidos en las encuestas también permiten asegurar que los usuarios se encuentran satisfechos.

En particular, el 97,13 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 93,95 de los encuestados considera que el trato fue bueno o muy bueno. Con respecto a la información aportada por los balnearios, el 80,25 reconoce haber recibido la posibilidad de asistir a reuniones explicativas acerca de las actividades que se realizan en el balneario 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.

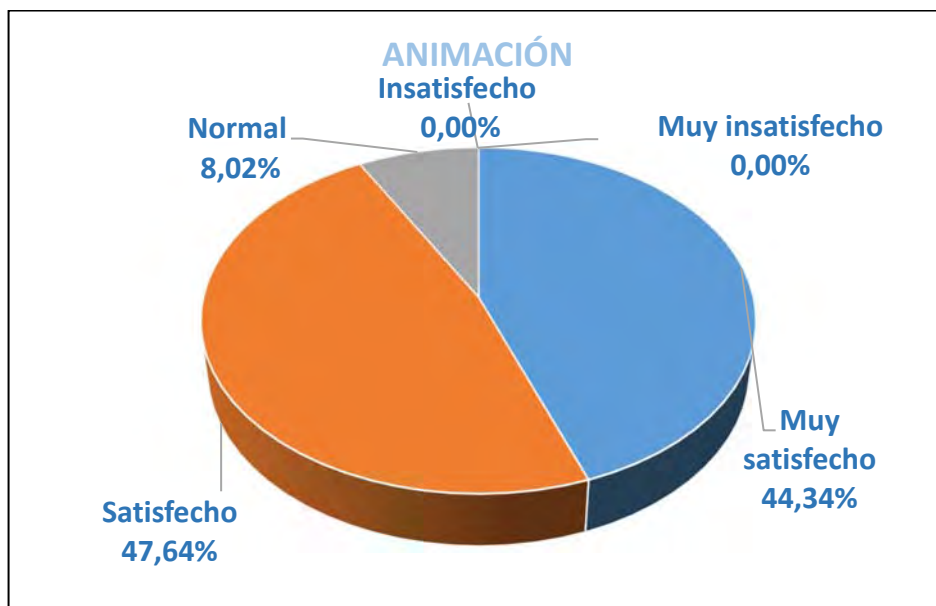


Lo que supone un resumen general de una **valoración por encima del 99** entre satisfacción y cumplimiento con respecto a las expectativas de los usuarios de las estancias hoteleras o de insatisfacción por debajo del 0,35.

ANIMACIÓN

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

Conviene destacar que un 19,11 de las personas encuestadas manifiestan que no han participado en ninguna actividad de animación.



Lo que supone un resumen general de una **valoración del 100 entre satisfacción y cumplimiento con respecto a las expectativas de los usuarios de la animación o de insatisfacción nula.**

RESUMEN DE INDICADORES DEL PROGRAMA DE TERMALISMO

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

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS	PROGRAMADO	REALIZADO
Nº de plazas previstas	57.565	2.759
Nº de beneficiarios previstos	198.075	2.759
Nº de estancias previstas en presupuesto	1.808.528	26.991
Coste total (en miles de euros)	35.869,66	608,07

6.3. PROGRAMAS ALTERNATIVOS A LA INSTITUCIONALIZACIÓN

TELEASISTENCIA DOMICILIARIA BÁSICA Y AYUDA A DOMICILIO BÁSICA

La teleasistencia domiciliaria, concedida por el Imsero, 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 Imsero, 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 **periodo del 12 de octubre de 2020 al 11 de octubre de 2021**, el Imserso aportó la cantidad total de 1.079.480,00 €, con el siguiente desglose:

- Para el servicio de ayuda a domicilio: Cuantía: **1.039.480 €.**
- Para el servicio de teleasistencia domiciliaria: Cuantía: **40.000 €.**

De la citada aportación, para regularizar las delegaciones de competencias, se procedió a realizar los siguientes descuentos:

- Por la delegación de competencias del año 2013: 471.746,25 €.
- Por la delegación de competencias del año 2018: 53.731,26 €.

Se procedió a transferir el siguiente importe: 554.002,49 €.

Por lo que respecta a la Ciudad de Melilla, para el **periodo del 12 de octubre de 2020 al 11 de octubre de 2021**, 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 €

De la citada aportación, para regularizar las delegaciones de competencias, se procedió a realizar el siguiente descuento:

- Por la delegación de competencias del año 2013: 177.160,66 €.

Se procedió a transferir el siguiente importe: 646.319,34 €.

