

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 Imsero 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.
- El Programa incide de forma determinante en otro fenómeno situado dentro del ámbito de los planes de servicios sociales estatales: la soledad no deseada en este colectivo.
- 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 seguridad Social, 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 2030 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 Imsero.

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 ejecutan 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 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 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.

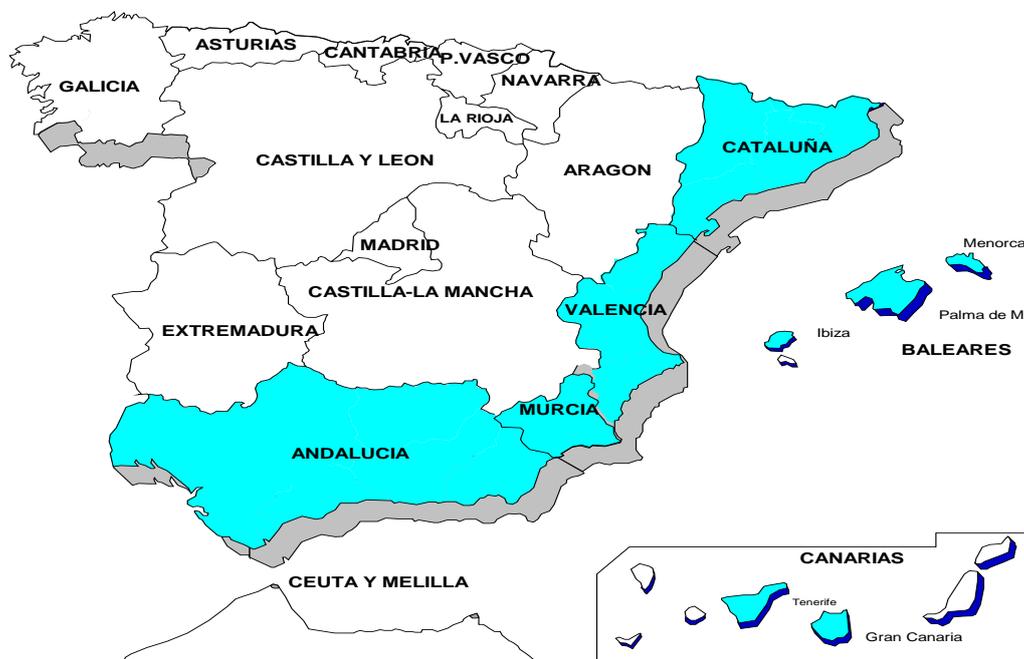
Las zonas de origen de los usuarios corresponden a todo el territorio del Estado y se determinan distribuyendo las plazas ofertadas cada temporada en función de la población mayor de 65 años en cada una de las provincias.

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



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



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.

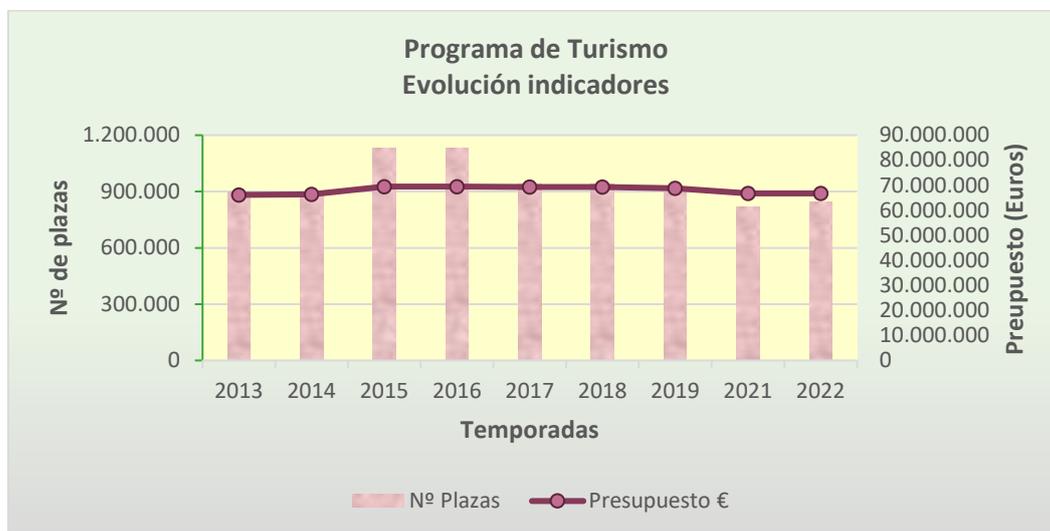
PLAZAS OFERTADAS POR ZONAS DE DESTINO

Para el conjunto de las distintas modalidades del programa en la temporada 2022/2023 se han ofertado las siguientes plazas:

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	NÚMERO DE PERSONAS
Andalucía	160.589
Murcia	21.877
Baleares	145.389
Canarias	89.100
Cataluña	106.322
C. Valenciana	155.099
Viajes Culturales	120.620
Turismo Naturaleza	24.997
Capitales de provincia	19.378
Ciudades autónomas de Ceuta y Melilla	1.100
TOTAL	844.471

De este total se hace una reserva de 4.628 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 2022/2023:



Número de personas que solicitaron participar en el programa

El número de personas que solicitaron participar en el programa ascendió a un total de 4.317.464, procedentes de las siguientes comunidades autónomas:

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	NÚMERO DE PERSONAS
Andalucía	686.051
Aragón	162.619
Asturias	147.152
Canarias	141.489
Cantabria	63.547
Castilla La Mancha	156.302
Castilla-León	238.416
Cataluña	742.598
Ceuta	3.054
Comunidad Valenciana	472.493
Extremadura	97.715
Galicia	254.113
Islas Baleares	90.738
La Rioja	37.329
Madrid	576.641
Melilla	2.577
Murcia	82.696
Navarra	73.069
País Vasco	288.865
TOTAL	4.317.464

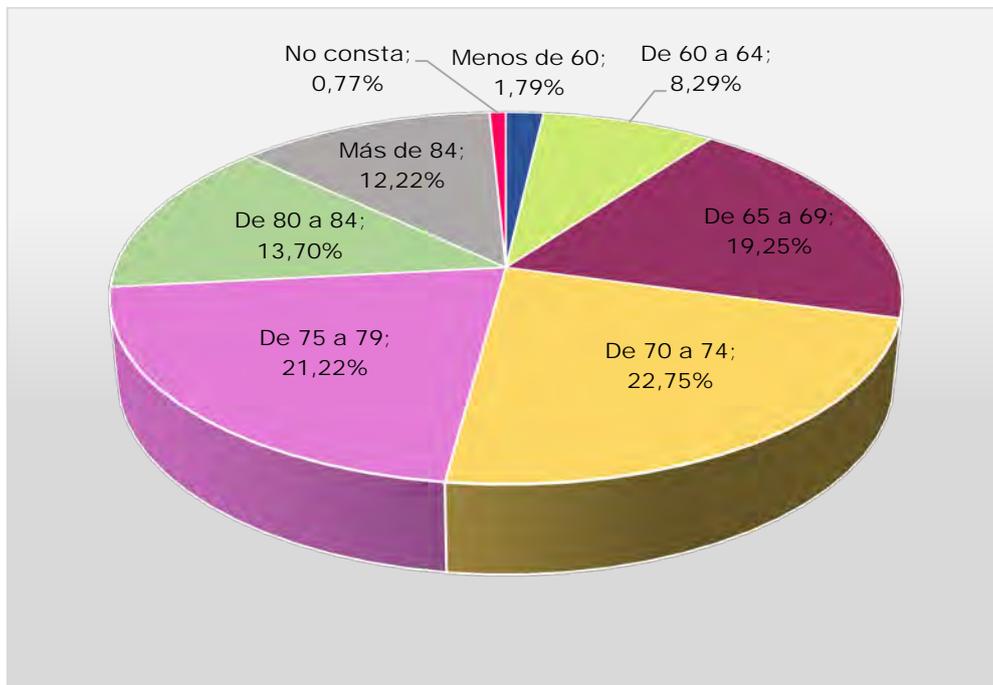
EDAD DE LOS ACREDITADOS PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA

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

EDAD	Nº DE PERSONAS	% S/TOTAL
Menos de 60	75.538	1,79
De 60 a 64	350.005	8,29
De 65 a 69	812.908	19,25
De 70 a 74	960.502	22,75
De 75 a 79	895.867	21,22
De 80 a 84	578.598	13,7
Más de 84	516.003	12,22
No consta	32.553	0,77
TOTAL	4.221.974	100



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



El grupo más significativo es el de los que tienen edades comprendidas entre los 70 y 74 años, seguido del de 75 a 79 años y los dos juntos suponen casi el 44% 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 2022/2023, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 59,09% mujeres y el 40,91% 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	NÚMERO DE SOLICITUDES	% S/TOTAL
Hasta 742	767.033	28,32%
De 742,01 a 900	240.910	8,89%
De 900,01 a 1.050	196.469	7,25%
De 1.050,01 a 1.200	223.764	8,26%
De 1.200,01 a 1.350	173.500	6,41%
De 1.350,01 a 1.500	172.958	6,39%
De 1.500,01 a 1.650	132.125	4,88%
De 1.650,01 a 1.800	134.409	4,96%
De 1.800,01 a 1.950	109.976	4,06%
De 1.950,01 a 2.100	158.430	5,85%
De 2.100,01 a 2.500	173.279	6,40%
Más de 2.500	225.947	8,34%

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 **773.527**, siendo la Comunidad Valenciana y Comunidad de Andalucía las que han registrado mayor ocupación en destino, según se desglosa en el siguiente cuadro:

ZONA DE DESTINO	TOTAL
ANDALUCÍA	165.289
ARAGÓN	8.635
ASTURIAS,	2.480
CANTABRIA	8.230
CASTILLA - LA MANCHA	7.477
CASTILLA Y LEÓN	29.588
CATALUÑA	76.685
EXTREMADURA	12.915



ZONA DE DESTINO	TOTAL
GALICIA	9.831
BALEARS, ILLES	112.993
CANARIAS	82.799
RIOJA, LA	3.833
MADRID, COMUNIDAD DE	5.333
MURCIA, REGIÓN DE	32.328
NAVARRA	1.848
PAÍS VASCO	9.084
COMUNITAT VALENCIANA	203.706
CEUTA	147
MELILLA	326
TOTAL PROGRAMA	773.527

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 directamente a través de las Webs de las adjudicatarias en www.turismosocial.com y www.mundiplan.es.

VIAJES

Los viajes de los turnos sin transporte han ido creciendo desde su puesta en marcha. En el siguiente cuadro se detallan los viajes realizados con transporte y sin transporte.

TIPO DE VIAJE	NÚMERO PASAJEROS	% SOBRE TOTAL
CON TRANSPORTE	593.658	76,75%
SIN TRANSPORTE	179.869	23,25%
TOTAL	773.527	100,00%

En los viajes con transporte, los medios más utilizados durante este periodo han sido principalmente el avión y el autobús, según se detalla en la tabla siguiente:

MEDIO DE TRANSPORTE	Nº PASAJEROS	% SOBRE TOTAL
AVIÓN	352.073	59,31%
AUTOBÚS	206.727	34,82%
TREN	34.751	5,85%
BARCO	107	0,02%
TOTAL	593.658	100,00%



FINANCIACIÓN DEL PROGRAMA

El programa se financia parcialmente por el Imsero con cargo a sus presupuestos y con las aportaciones de los propios usuarios. En la temporada 2022/2023 la aportación del Imsero fue aproximadamente del 23,85% 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 la duración de los mismos (turnos de 4,5, 6, 8 y 10 días), de la inclusión de transporte o no.

OTROS ASPECTOS DEL PROGRAMA DE VACACIONES

Colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)

Dentro del marco general de colaboración 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:

Colaboración con entidades locales

TEMPORADA	PLAZAS SOLICITADAS
2022/2023	12.292

Valoración del Programa

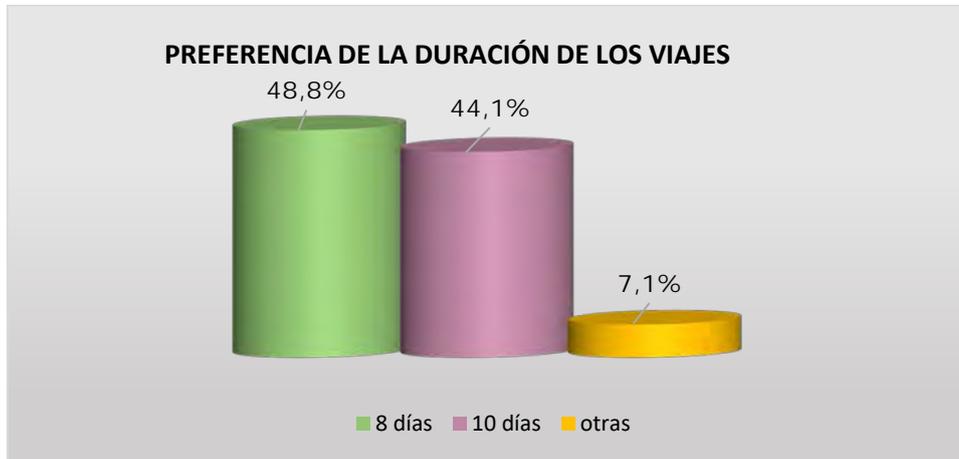
De las encuestas realizadas a los usuarios del Programa destacan los siguientes aspectos:

El 64,2% de los encuestados han viajado en más de dos temporadas con el Programa de Turismo, tal y como se refleja en el siguiente gráfico:

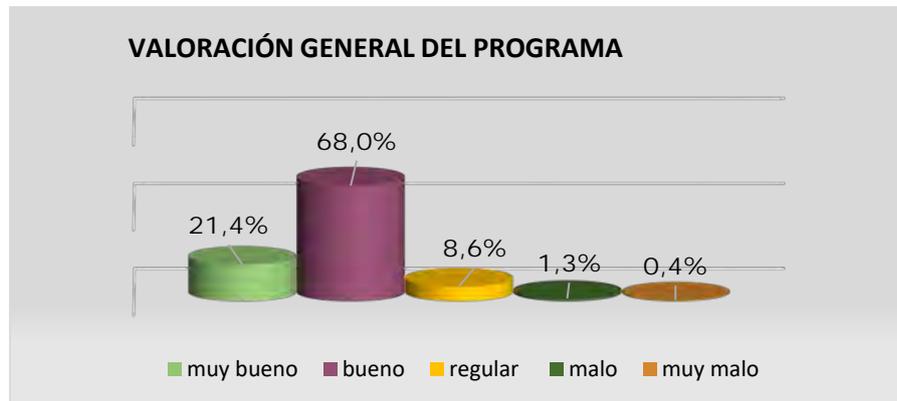




La preferencia de los encuestados en cuanto a la duración de los viajes del Programa es la siguiente:



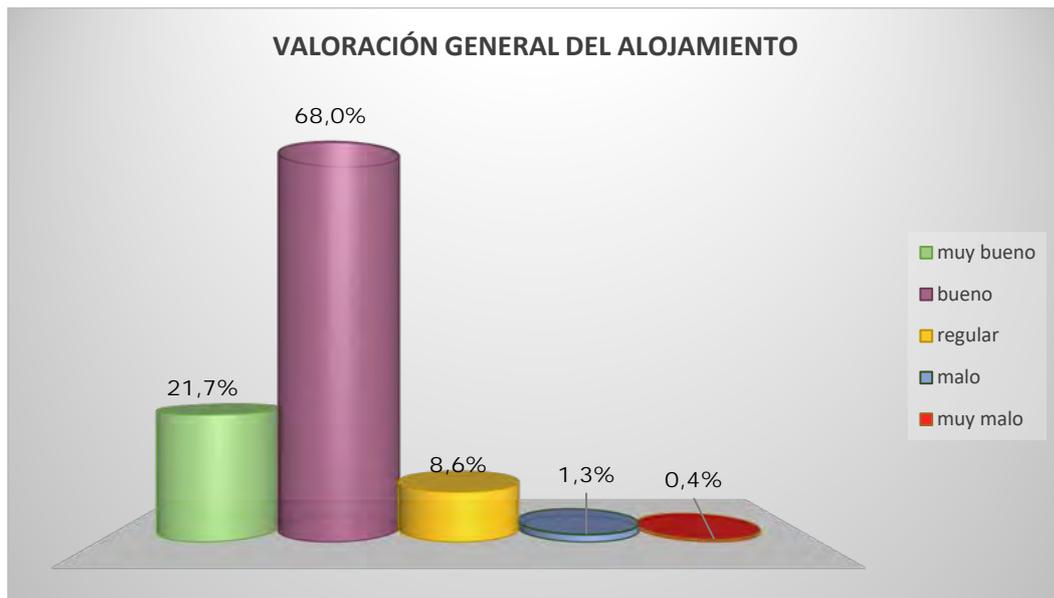
Como puede observarse en el siguiente gráfico la valoración general del Programa ha sido muy positiva, ya que el 89,4 % se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el Programa:



Valoración del alojamiento

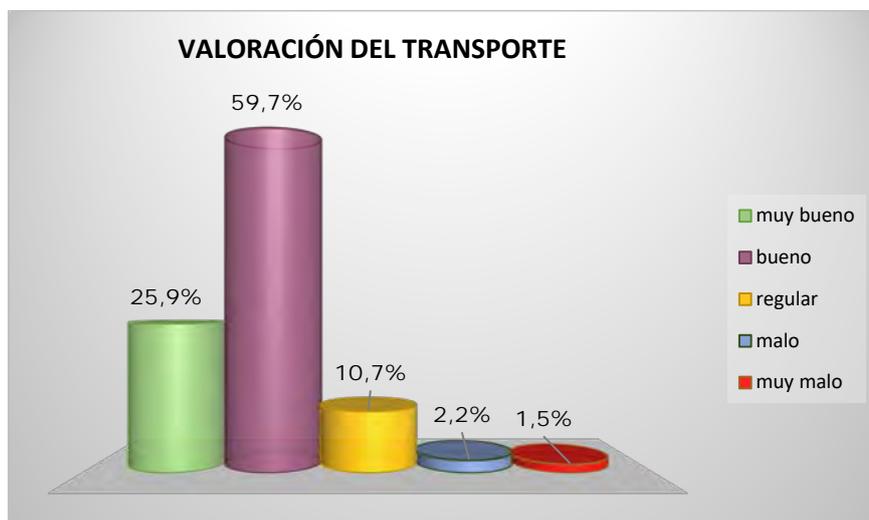
En este apartado se analiza la valoración general sobre el alojamiento hotelero, trato y atención del personal del hotel, limpieza y comodidad de las instalaciones, cambios de ropa de cama y baño, calidad y cantidad del menú alimenticio, etc.

Respecto a la opinión general del alojamiento El 89,7% de los encuestados lo consideran como muy bueno y bueno.



Valoración del transporte

En este apartado se refleja la opinión general sobre el transporte en los viajes del Programa siendo valorado positivamente por el 85,6 %.



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:

- 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.

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, Consumo 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, 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 192.000, con una implantación del mismo entre los meses de febrero y diciembre de 2023.

La convocatoria de plazas para el año 2023 se efectuó mediante Resolución de 21 de noviembre de 2022, BOE de 29 de noviembre de 2022.



A continuación, se analizarán los datos y se expondrán las principales conclusiones a la vista del desarrollo del programa en la temporada 2023.

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.

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 2023 estaba previsto que el programa contara con 192.000 plazas en 93 balnearios.

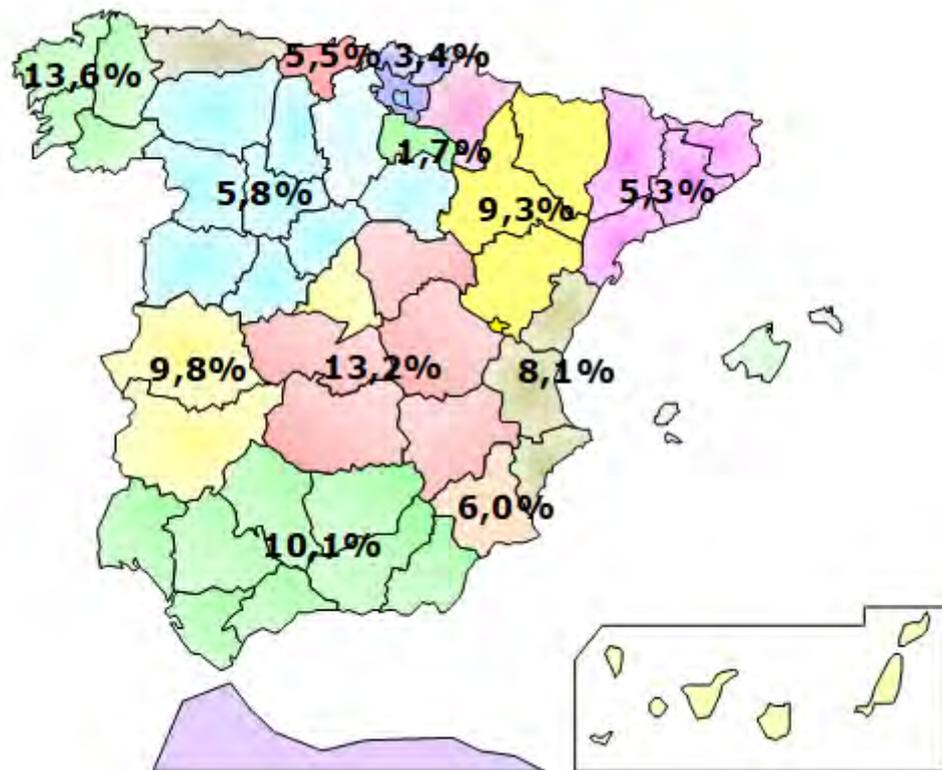
No pudieron desarrollarse los turnos previstos en los balnearios de Benassal y Montanejos 1 (Castellón), Caldes de Estrac (Barcelona), Molgas 1 y Molgas 2 (Ourense), Las Salinas (Valladolid), Serón (Zaragoza), La Albotea y Grávalos (La Rioja), quedando un total de 84 estaciones termales en funcionamiento.

El precio final para los usuarios por plaza y turno en la temporada 2023 ha estado comprendido entre las siguientes cantidades:

- Turnos de 12 días de duración: entre los 256,77 € y los 491,38 €.
- Turnos de 10 días de duración: entre los 212,55 € y los 403,13 €.

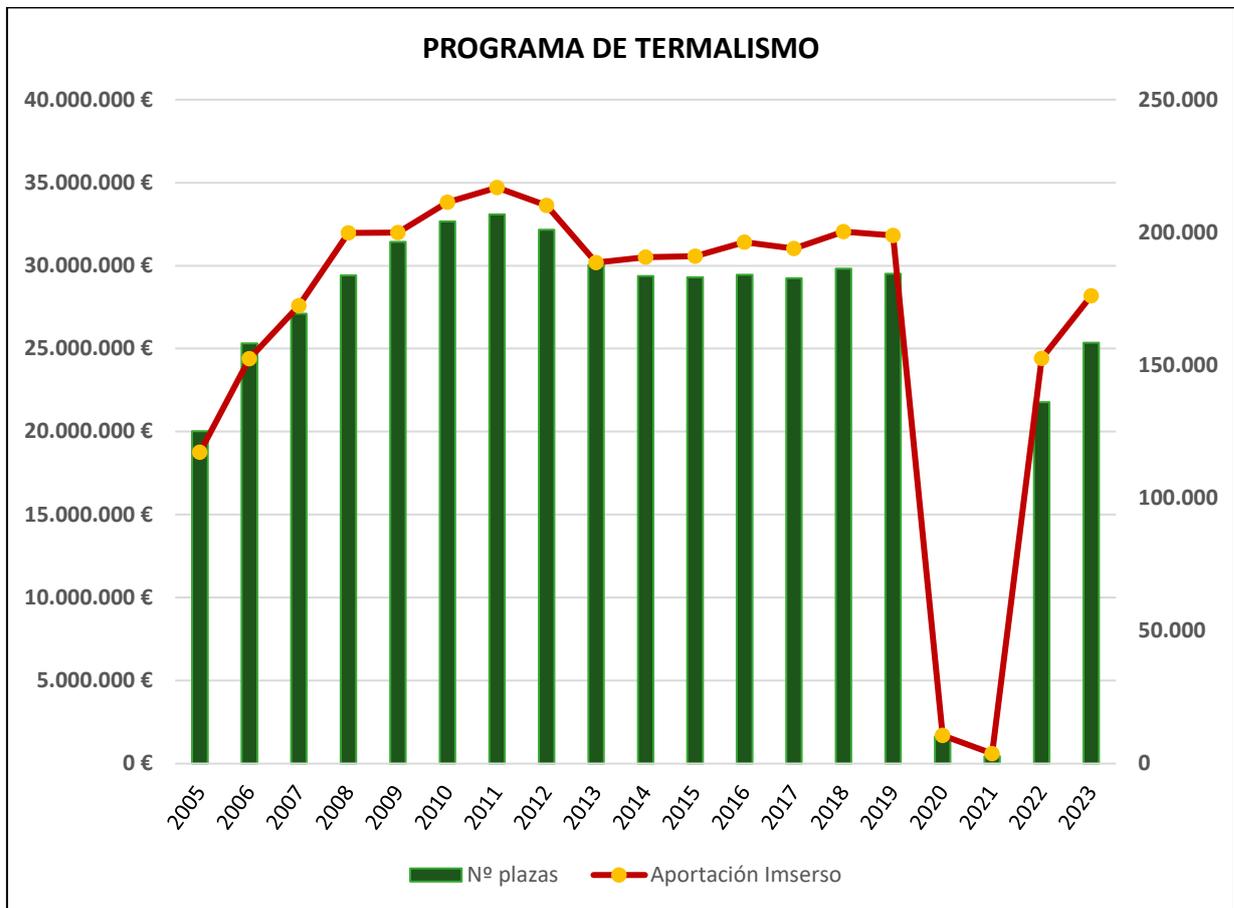
Teniendo en cuenta el número de plazas previstas para cada uno de los balnearios y el precio de las mismas, en los distintos turnos, obtenemos que el precio medio para los beneficiarios en el año 2023, por plaza y turno, asciende a 405,57 €.

A continuación, se muestra la distribución geográfica de las plazas en el año 2023, 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.



COMUNIDAD AUTÓNOMA	Nº BALNEARIOS	% PLAZAS SOBRE EL TOTAL
ANDALUCÍA	9	10,13
ARAGÓN	9	9,31
CANTABRIA	4	5,51
CASTILLA LA MANCHA	8	13,22
CASTILLA Y LEÓN	6	5,82
CATALUÑA	7	5,30
COMUNIDAD VALENCIANA	4	8,14
EXTREMADURA	10	9,83
GALICIA	17	13,58
RIOJA, LA	1	1,65
MURCIA, REGIÓN DE	3	6,03
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	3	8,10
PAIS VASCO	3	3,39
TOTAL	84	100,00

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 196.005, lo que supone un aumento cercano al 32,4% con respecto al año 2022. De estas solicitudes, 76.958 correspondían a solicitudes individuales y 119.047 de dos plazas. Por ello, el número total de personas que mostró su interés en participar en el programa, durante el año 2023, ascendió a 315.052, suponiendo un aumento cercano al 33,6% con respecto al año 2022.

Comparando con la situación anterior a la pandemia, el número de solicitudes recibidas aumentó en un 11,6% respecto a 2019, y el número de personas que mostró su interés en participar en el programa aumentó en un 14,6% respecto a 2019.

Por lo que respecta a la distribución según el sexo de las personas, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 57,88% mujeres y 42,12% hombres.

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	13.824	4,39%
De 60 a 64	45.086	14,31%
De 65 a 69	94.092	29,87%
De 70 a 74	72.599	23,04%
De 75 a 79	52.435	16,64%
De 80 a 84	25.444	8,08%
Más de 85	11.572	3,67%

De esta información, cabe destacar:

- El 4,39% 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 890,50 €	35.009	17,86%
De 890,51 a 1000 €	13.090	6,68%
De 1.000,01 a 1.100 €	8.731	4,45%
De 1.100,01 a 1.200 €	10.362	5,29%
De 1.200,01 a 1.350 €	12.061	6,15%
De 1.350,01 a 1.500 €	13.902	7,09%
De 1.500,01 a 1.650 €	14.016	7,15%
De 1.650,01 a 1.800 €	14.128	7,21%
De 1.800,01 a 1.950 €	9.083	4,63%
De 1.950,01 a 2.100 €	11.744	5,99%
Más de 2.100,01 €	53.879	27,49%
TOTAL	196.005	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 y en el grupo de mayores ingresos.



BENEFICIARIOS DE PLAZA

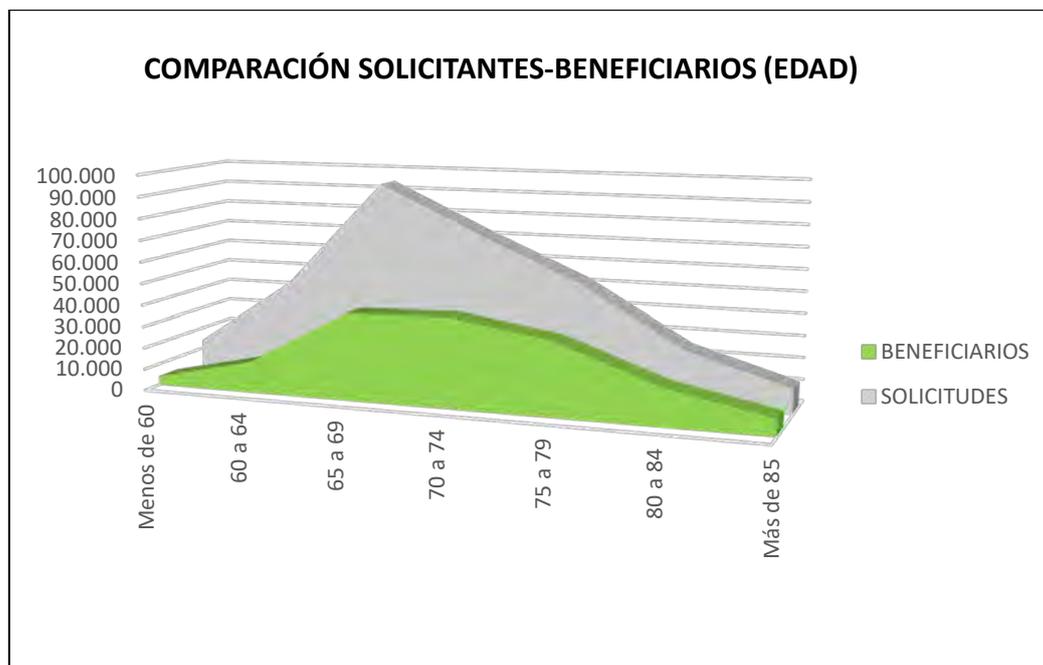
Los usuarios que realmente disfrutaron de un turno ascendieron a un total de 158.058 personas. A continuación, destacamos sus principales características:

- Se distribuyen en 58.709 parejas y 41.090 personas individuales.
- De los que 58,63% mujeres y 41,37% eran 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	4.088	2,58%
De 60 a 64	14.445	9,11%
De 65 a 69	40.018	25,25%
De 70 a 74	41.178	25,98%
De 75 a 79	33.982	21,44%
De 80 a 84	17.162	10,83%
Más de 85	7.635	4,82%
TOTAL	158.508	100,00%

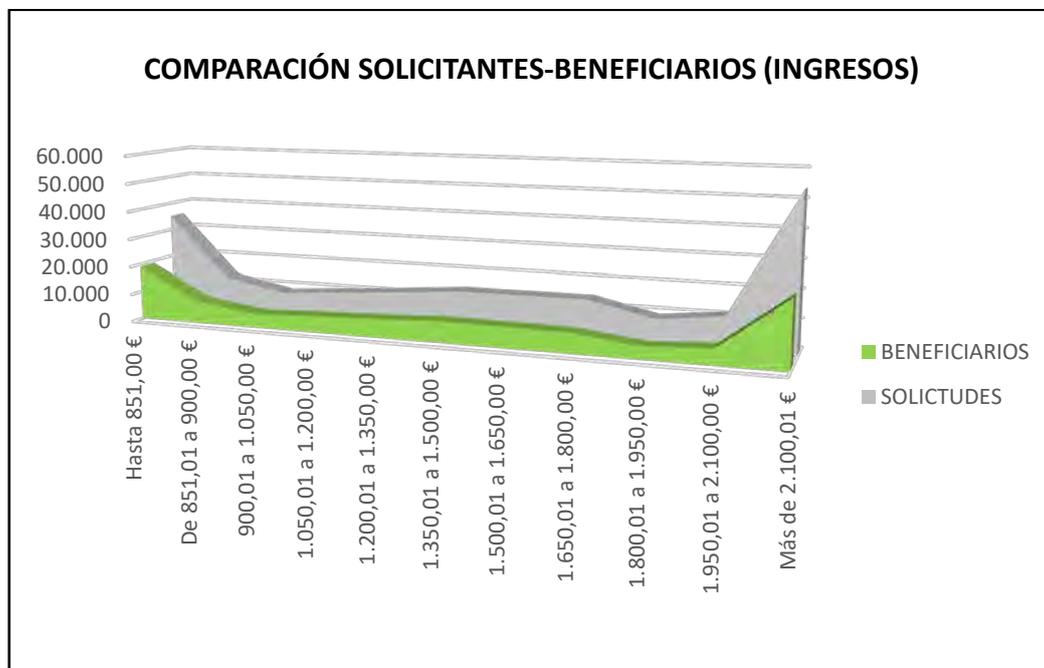
El cuadro comparativo entre solicitantes y beneficiarios del programa de termalismo en base a la edad es el siguiente:



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 890,50 €	19.134	19,17%
De 890,51 a 1000 €	8.052	8,07%
De 1.000,01 a 1.100 €	4.915	4,92%
De 1.100,01 a 1.200 €	5.829	5,84%
De 1.200,01 a 1.350 €	6.495	6,51%
De 1.350,01 a 1.500 €	7.454	7,47%
De 1.500,01 a 1.650 €	7.333	7,35%
De 1.650,01 a 1.800 €	7.089	7,10%
De 1.800,01 a 1.950 €	4.385	4,39%
De 1.950,01 a 2.100 €	5.693	5,70%
Más de 2.100,01 €	23.418	23,47%
TOTAL	99.797	100,00%

El cuadro comparativo entre solicitantes y beneficiarios del programa de termalismo en base a los ingresos es el siguiente:



Como resumen del cuadro anterior, se puede destacar que el mayor número de beneficiarios se concentra, significativamente, en el tramo de las personas que tienen ingresos iguales o inferiores a la pensión mínima de jubilación para mayores de 65 años y en el tramo de los que

perciben ingresos superiores a 2.100,01€. 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 2023 han participado un total de 84 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 82,56%.

El número de pernoctaciones realizadas a lo largo del año 2023 fueron 1.586.070 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 2023 se recibió un total de 145 quejas, siendo el resumen de los motivos el siguiente (algunas quejas contienen más de un motivo):

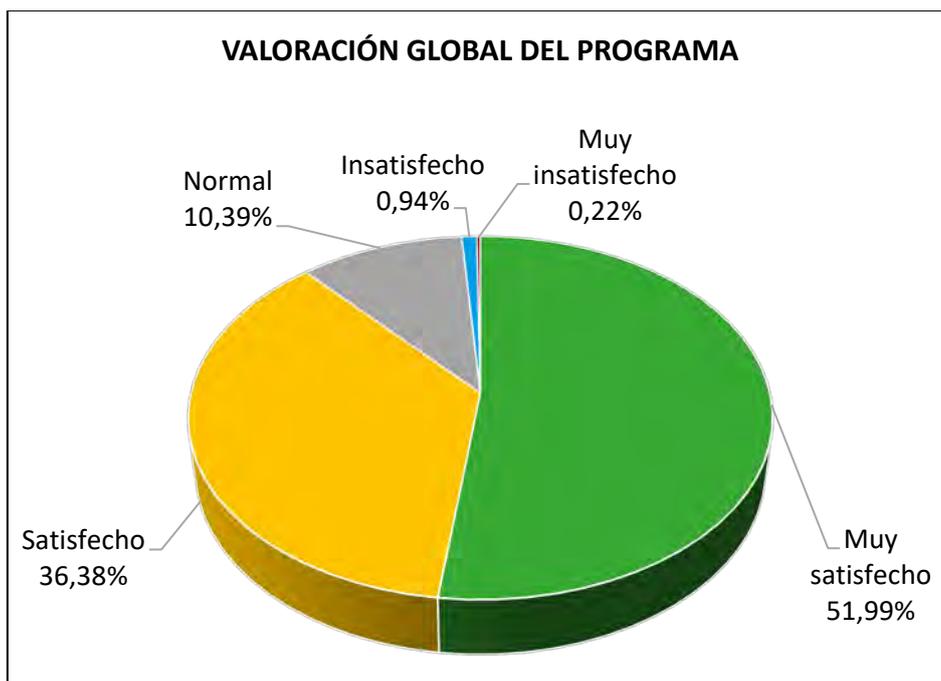
- En cuanto al tratamiento termal: 13.
- En cuanto al alojamiento: 51.
- En cuanto a la manutención: 42.
- En cuanto a distintos aspectos del programa: 39.

En cuanto al control de calidad, el Imsero dispone 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 total de 19.289 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.

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, **alcanzando el 99% entre satisfacción y cumplimiento con respecto a las expectativas de los usuarios del programa o de insatisfacción, alrededor del 1 %.**

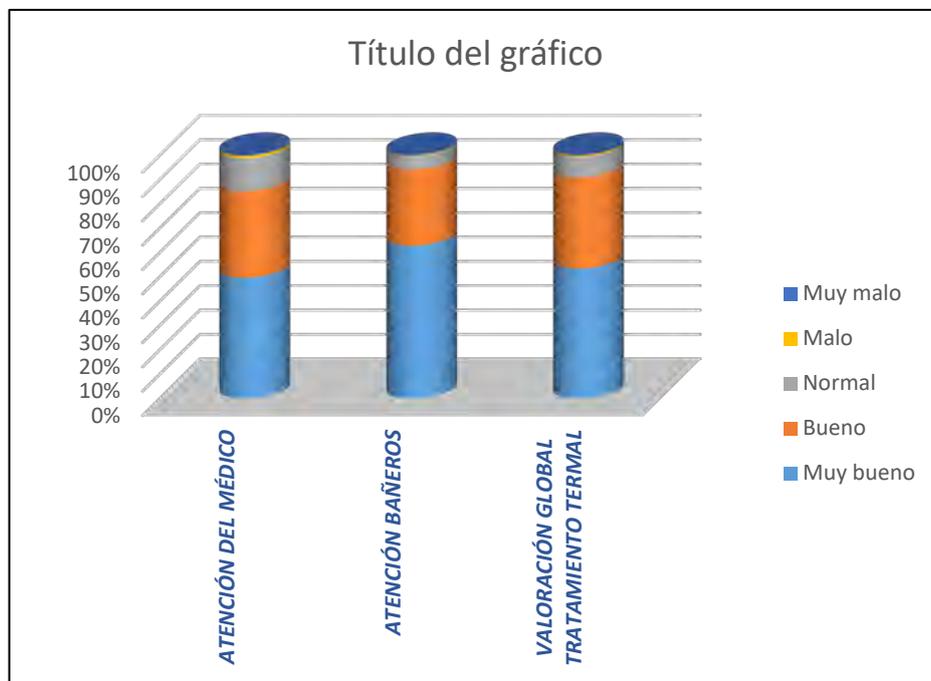
En adición a estos resultados, en uno de los estudios realizados por el Imsero aparecen resultados tan interesantes como que el 77,57% de los encuestados ha participado con

antelación en el programa de termalismo, lo que implica también que el programa es del gusto de los usuarios. De hecho, un 67,96% reconoce haber repetido más de 3 veces.

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

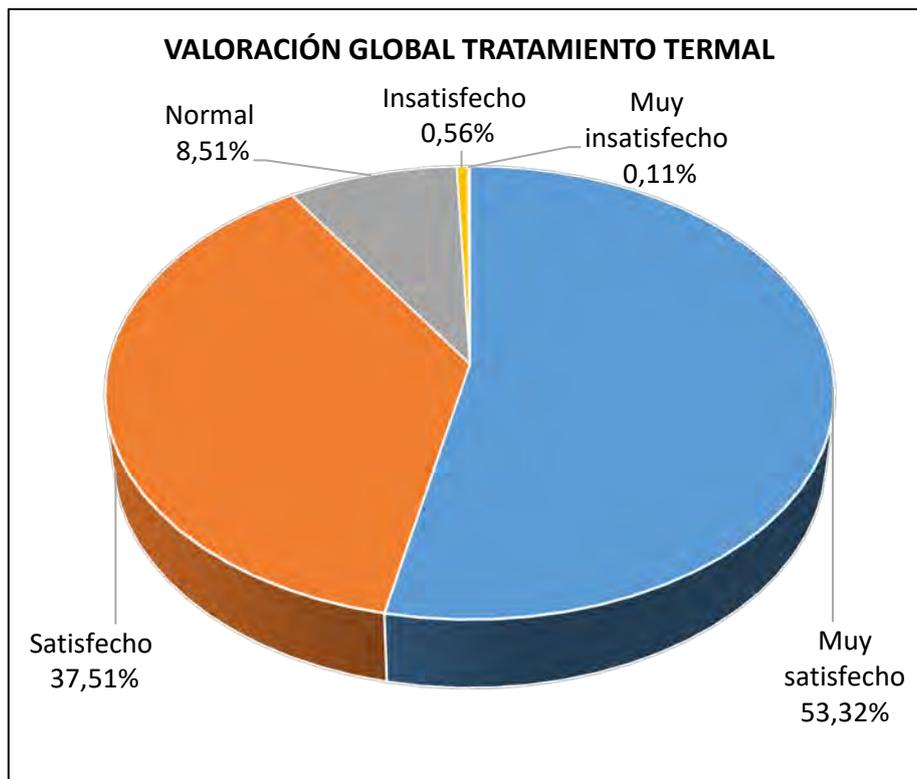
El objeto principal por el que las personas participan en el programa es la recepción de los tratamientos termales. Para evaluar la calidad de estos, se han elegido los siguientes aspectos: trato y atención por parte del médico, trato y atención por parte de los bañeros y, por último, una valoración 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 85,12% de los encuestados reconoce haber recibido un trato bueno o muy bueno. Este porcentaje alcanza el 94,03% respecto al 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 del 0,7%**.

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 2023, los usuarios del programa han recibido una media de 31,73 sesiones de tratamiento, en los turnos de 10 días de duración, y una media de 39,33 sesiones de tratamiento, en los de 12 días.

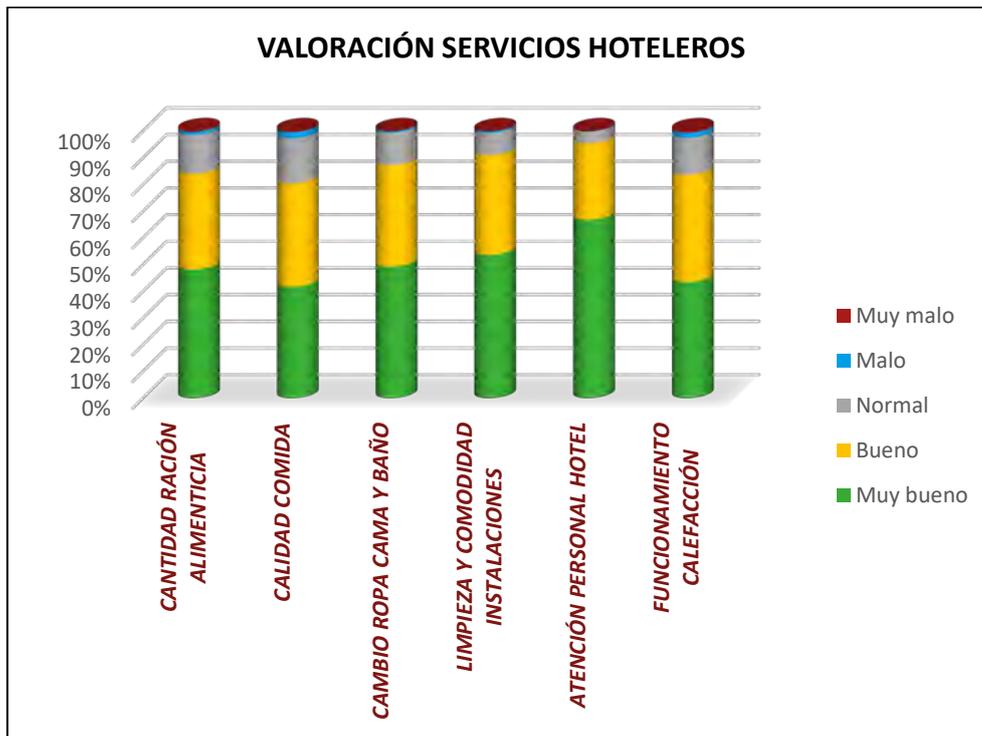
ESTANCIAS

En este apartado se han analizado los siguientes aspectos: gestión de la 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.

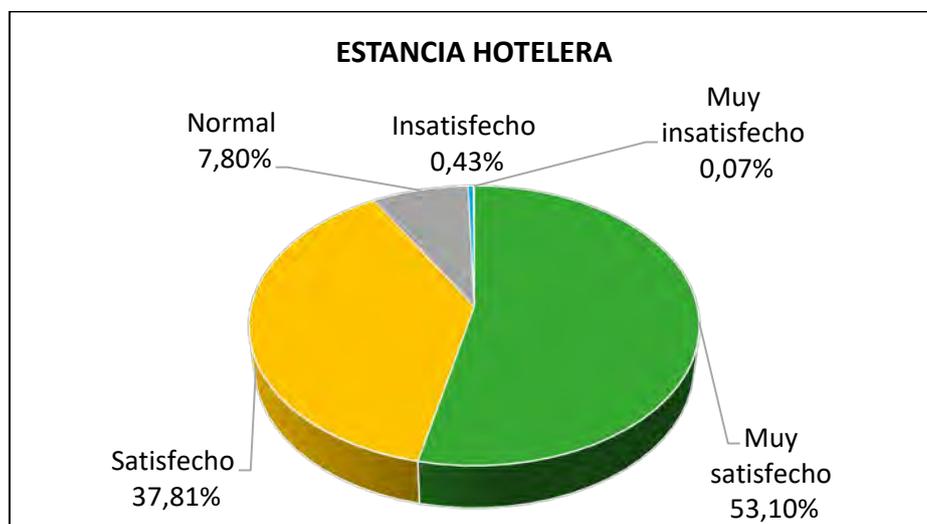
En este apartado del programa, los resultados obtenidos en las encuestas también permiten asegurar que los usuarios se encuentran satisfechos, aunque algunos de los resultados son ligeramente inferiores a los obtenidos al analizar los tratamientos.

En particular, el 95,35% 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

94,57% de los encuestados considera que el trato fue bueno o muy bueno. Con respecto a la información aportada por los balnearios, el 78,77% 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.

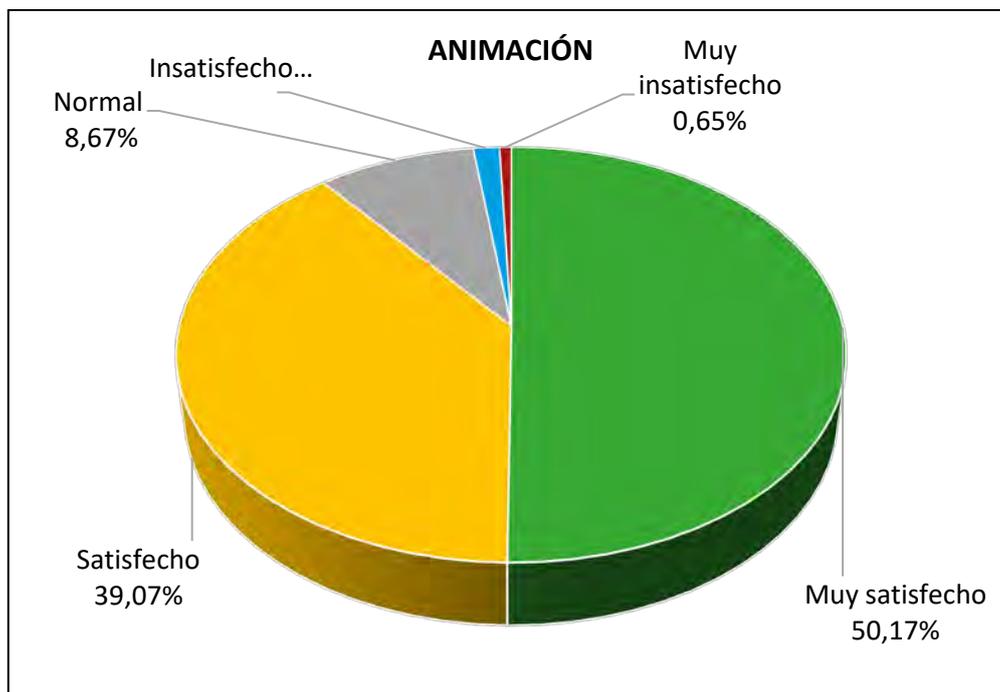


Lo que supone un resumen general de una **valoración alrededor del 99% entre satisfacción y cumplimiento con respecto a las expectativas de los usuarios de las estancias hoteleras o de insatisfacción alrededor del 1%.**

ANIMACIÓN

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

Conviene destacar que un 24,80% de las personas encuestadas manifiestan que no han participado en ninguna actividad de animación.



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

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	192.000	158.508
Nº de beneficiarios previstos	181.696	158.508
Nº de estancias previstas en presupuesto	1.868.958	1.586.070
COSTE TOTAL (EN MILES DE EUROS)	35.869,66	28.182,91

6.3. PROGRAMAS ALTERNATIVOS A LA INSTITUCIONALIZACIÓN

TELEASISTENCIA DOMICILIARIA BÁSICA Y AYUDA A DOMICILIO BÁSICA

La teleasistencia 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 Imsero 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 2022 al 11 de octubre de 2023**, el Imsero 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 €.

Por lo que respecta a la Ciudad de Melilla, para el **periodo del 12 de octubre de 2022 al 11 de octubre de 2023**, el Imsero aportó la cantidad total 801.623,18 €, con el siguiente desglose:

- Para el servicio de ayuda a domicilio: Cuantía: 733.480,00 €
- Para el servicio de teleasistencia domiciliaria: Cuantía: 68.143,18 €