

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.

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/AS 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/as 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 titulares sus hijos/as, de cualquier edad, con discapacidad, en grado igual o superior al 45%, debiendo compartir la misma habitación.

Los/as usuarios/as 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/as 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, establecer un sistema previo de selección de usuarios/as de acuerdo con los criterios que consideren más objetivos.

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

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

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

El Instituto se encarga directamente del proceso de selección 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/as usuarios/as, en condiciones económicas favorables, lo ha que consolidado el programa y mantiene una gran aceptación tanto entre los/as usuarios/as, 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:

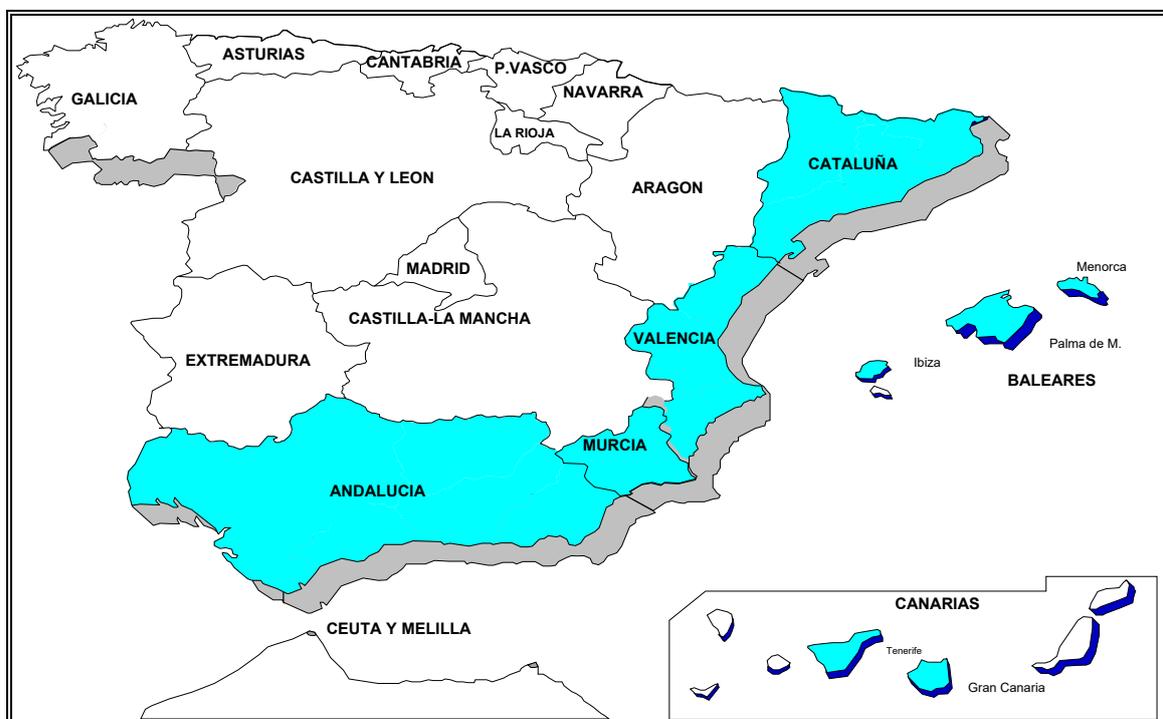
- Turnos de Vacaciones con y sin transporte. Comprende estancias de 15, 10 y 8 días en régimen de pensión completa en hoteles ubicados en lugares costeros peninsulares e insulares de marcado carácter turístico.
- Circuitos Culturales: Realización de rutas durante 7, 6 o 5 días, en régimen de pensión 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/as usuarios/as corresponden a todo el territorio del Estado y se determinan distribuyendo las plazas ofertadas cada temporada en función de la población mayor de 65 años en cada una de las provincias.

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

COSTA PENINSULAR	COSTA INSULAR	TURISMO DE INTERIOR
Andalucía	Balears, Illes	Andalucía
Cataluña	Canarias	Aragón
C. Valenciana		Asturias, Principado de
Murcia		Balears, Illes
		Canarias
		Cantabria
		Castilla y León
		Castilla – La Mancha
		Cataluña
		Comunitat Valenciana
		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 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 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 2017/2018 se han ofertado las siguientes plazas:

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

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 2017/2018:

■ Número de personas que solicitaron participar en el programa

El número de personas que solicitaron participar en el programa ascendió a un total de 3.843.641, procedentes de las siguientes comunidades autónomas:

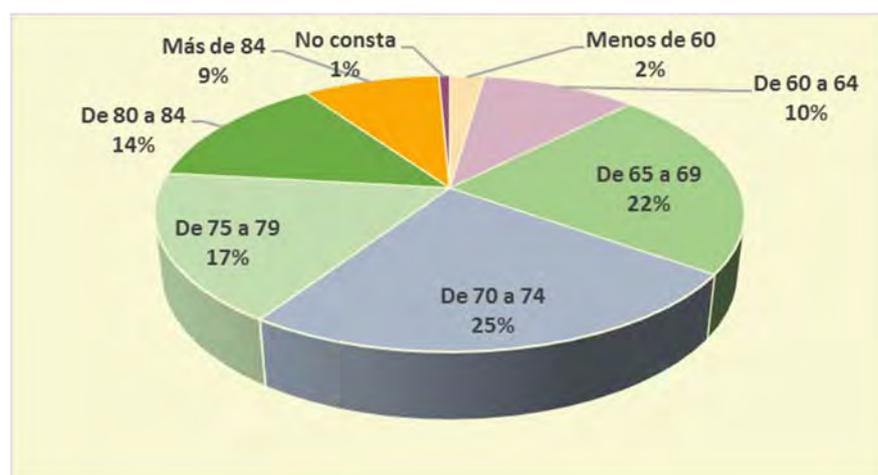
Comunidades Autónomas	Nº de personas
Andalucía	589.806
Aragón	143.005
Asturias	133.102
Canarias	124.384
Cantabria	55.420
Castilla La Mancha	129.627
Castilla-León	216.002
Cataluña	713.916
Ceuta	2.507
Comunidad Valenciana	416.548
Extremadura	82.240
Galicia	226.271
Islas Baleares	83.302
La Rioja	30.387
Madrid	520.499
Melilla	2.240
Murcia	70.574
Navarra	61.892
País Vasco	241.919
TOTAL	3.843.641

■ 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	85.255	2,27
De 60 a 64	382.513	10,18
De 65 a 69	842.361	22,41
De 70 a 74	919.925	24,47
De 75 a 79	656.248	17,46
De 80 a 84	508.511	13,53
Más de 84	337.742	8,98
No consta	26.626	0,71
TOTAL	3.759.183	100

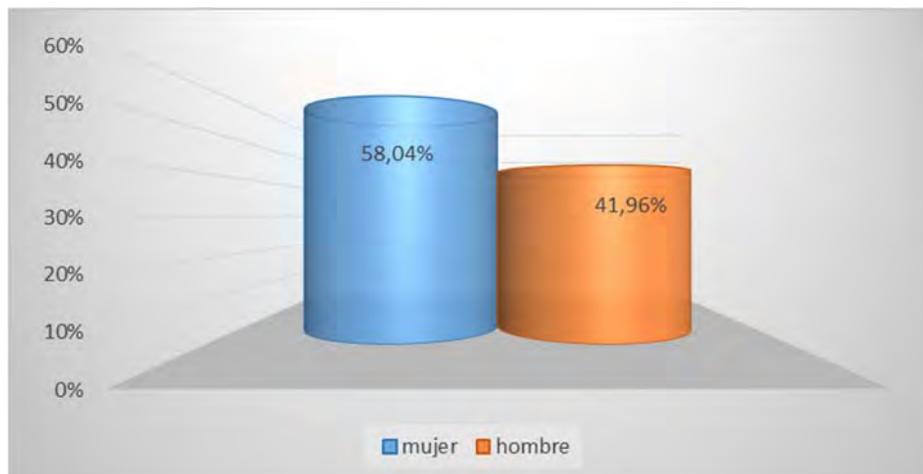
La gráfica de edad de los solicitantes por los tramos reseñados en el cuadro es la siguiente:



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

■ **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 2017/2018, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 58,18 % mujeres y el 41,82 % hombres.



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

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

Tramo de ingresos.	Nº de solicitudes	% s/total
Hasta 742,00 Euros	607.995	25,74%
De 742,01 a 900,00 Euros	244.434	10,35%
De 900,01 a 1.050,00 Euros	199.559	8,45%
De 1.050,01 a 1.200,00 Euros	229.722	9,72%

Tramo de ingresos	Nº de solicitudes	% s/total
De 1.200,01 a 1.350,00 Euros	171.830	7,27%
De 1.350,01 a 1.500,00 Euros	162.579	6,88%
De 1.500,01 a 1.650,00 Euros	126.335	5,35%
De 1.651,01 a 1.800,00 Euros	120.593	5,10%
De 1.800,01 a 1.950,00 Euros	96.352	4,08%
De 1.950,01 a 2.100,00 Euros	132.103	5,59%
De 2.100,00 a 2.500,00 Euros	120.780	5,11%
Más de 2.500,00 Euros	150.064	6,35%

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/AS USUARIOS/AS

El número total de plazas ocupadas en las diferentes comunidades autónomas de destino ascendió a 869.531, siendo la Comunidad de Andalucía y Comunidad Valenciana las que han registrado mayor ocupación en destino, según se desglosa en el siguiente cuadro:

ZONA DE DESTINO	TOTAL
ANDALUCÍA	235.608
ARAGÓN	7.005
ASTURIAS,	3.430
CANTABRIA	3.849
CASTILLA - LA MANCHA	15.970
CASTILLA Y LEÓN	23.522
CATALUÑA	97.703
EXTREMADURA	6.728
GALICIA	10.624
BALEARS, ILLES	131.386
CANARIAS	81.345
RIOJA, LA	3.133
MADRID, COMUNIDAD DE	4.470
MURCIA, REGIÓN DE	27.740
NAVARRA	4.025
PAÍS VASCO	5.083
COMUNITAT VALENCIANA	207.037
CEUTA	433
MELILLA	440
TOTAL PROGRAMA	869.531

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/la usuario/a puede obtener su reserva/billete a través de las Webs de las adjudicatarias en www.mundosenior.es y www.mundiplan.es.

VIAJES

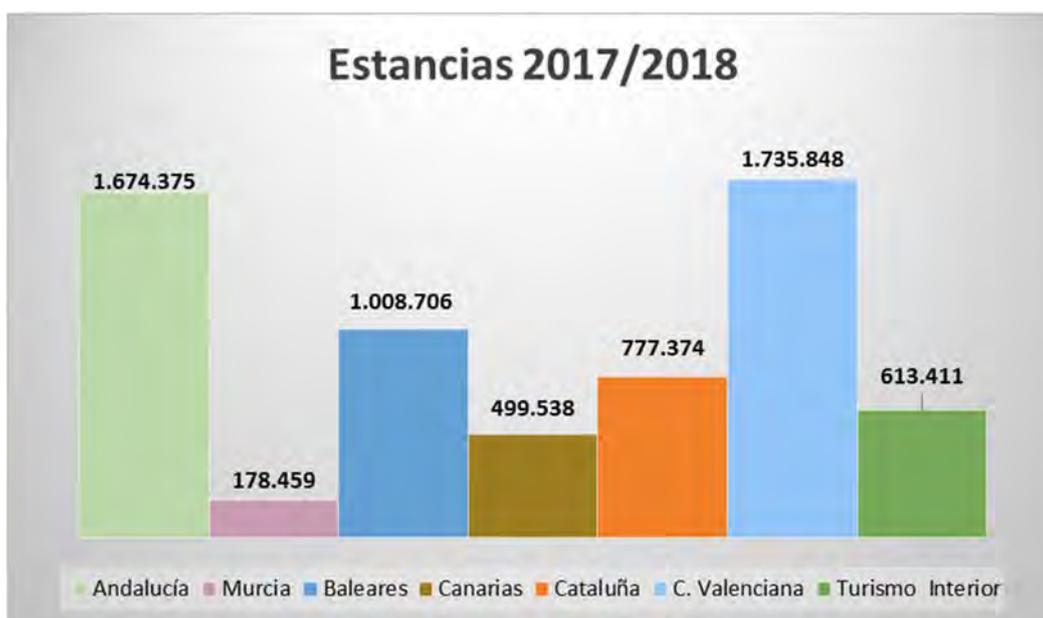
Los medios de transporte utilizados durante este periodo han sido principalmente el avión y el autobús.

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

MEDIO DE TRANSPORTE	NÚMERO DE PASAJEROS	% S/ TOTAL
Avión	441.726	63,18
Autobús	176.368	25,22
Tren	80.768	11,55
Barco	309	0,05
TOTAL	699.195	100

ESTANCIAS HOTELERAS PRODUCIDAS EN LA TEMPORADA 2017/2018

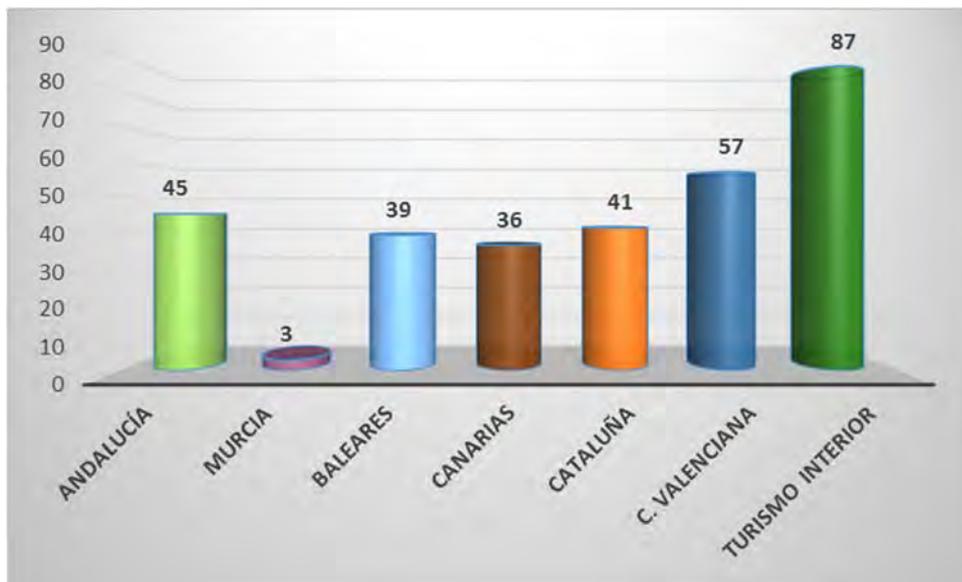
El número de estancias hoteleras por zonas de destino se refleja que el número de estancias en los distintos establecimientos hoteleros asciende a 6.487.711 distribuidas según se refleja en la siguiente gráfica.



ALOJAMIENTO

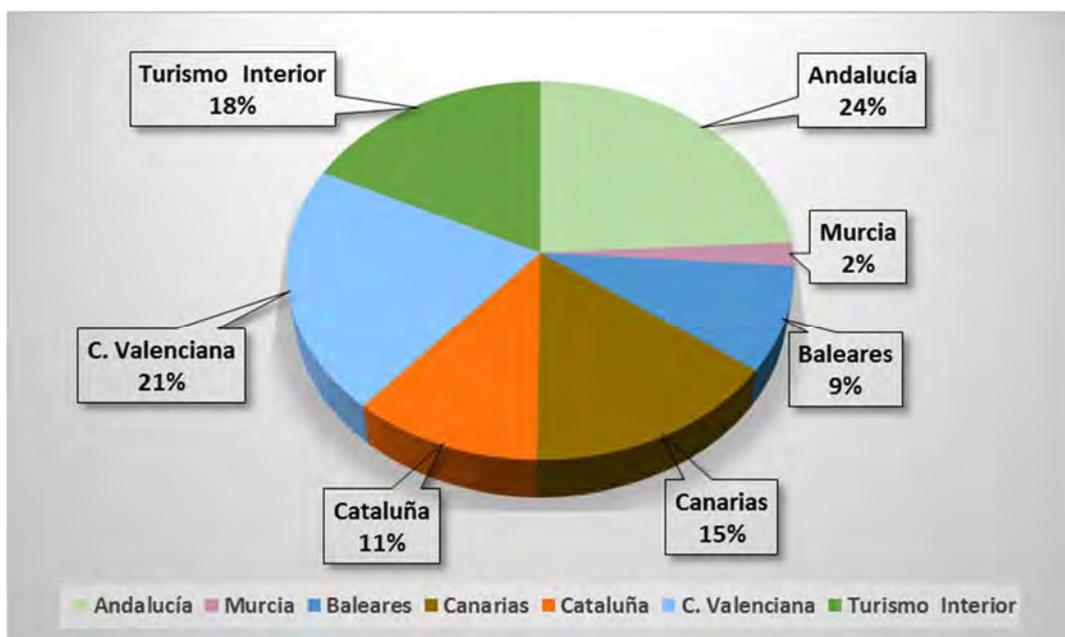
El número de hoteles participantes en el programa de Turismo del Imsero durante esta temporada asciende a 344, con la siguiente distribución por comunidades autónomas.

HOTELES PARTICIPANTES EN LA TEMPORADA 2017/2018



MANTENIMIENTO Y CREACIÓN DE EMPLEO

En cumplimiento del acuerdo adoptado por el Consejo General del 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 2017/2018 los puestos de trabajo directos con un total de 11.911, se detallan en porcentajes en el siguiente cuadro:



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

FINANCIACIÓN DEL PROGRAMA

El programa se financia parcialmente con las aportaciones del Imsero, que durante 2017/2018 fue aproximadamente de un 20,73% del coste total de las plazas.

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

Las aportaciones de los/as usuarios/as 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 duraciones de los mismos (turnos de 5, 6, 8, 10, 15, días), de la inclusión de transporte o no, y de la temporada en que se desarrollen los turnos (alta y baja).

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

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

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

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

OTROS ASPECTOS DEL PROGRAMA DE VACACIONES

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

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

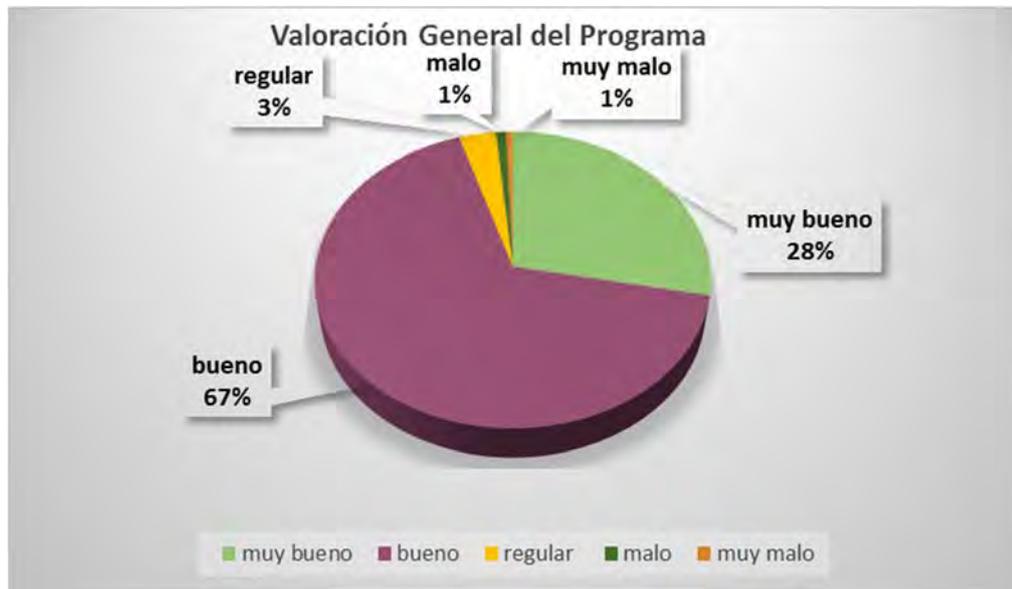
CONVENIO DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES LOCALES

TEMPORADA	Nº CONVENIOS	PLAZAS SOLICITADAS
2017/2018	141	18.299

VALORACIÓN DEL PROGRAMA

De las encuestas realizadas a los/as usuarios/as 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 95,2 % se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el programa.



VALORACIÓN DEL ALOJAMIENTO

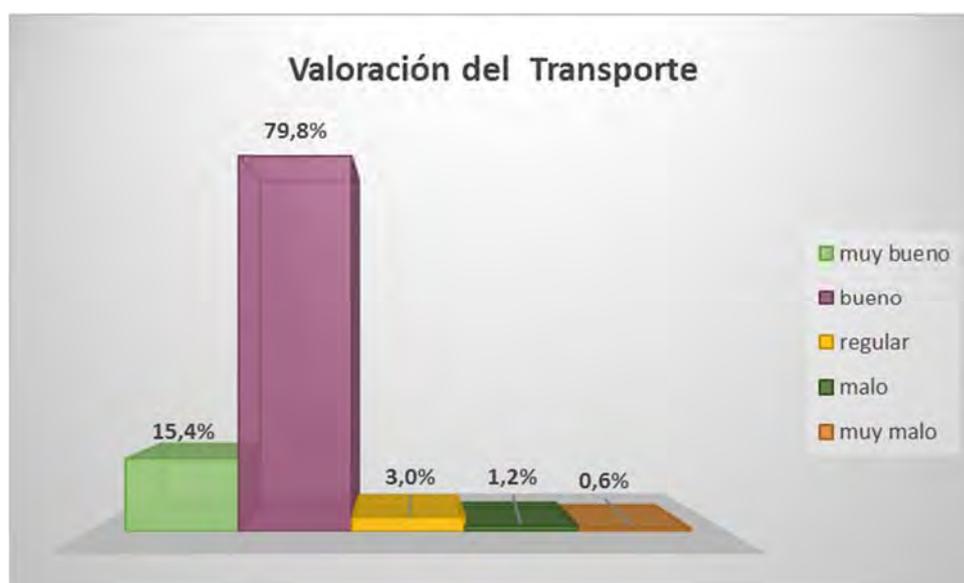
En este apartado se analiza la valoración general sobre el alojamiento hotelero, trato y atención del personal del hotel, limpieza y comodidad de las instalaciones, cambios de ropa de cama y baño, calidad y cantidad del menú alimenticio, etc.

La valoración general de las estancias hoteleras es muy positiva, ya que el 92,7% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la estancia.



VALORACIÓN DEL TRANSPORTE

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



6.2. PROGRAMA DE TERMALISMO SOCIAL

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

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

Este programa 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 (Imsero), 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 Imsero.

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/a o beneficiario/a 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 mineral 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 Imsero 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 perceptor de prestaciones o subsidios de desempleo, con sesenta o más años de edad del Sistema de Seguridad Social español.
- Ser asegurado/a o beneficiario/a del Sistema de la Seguridad Social español, con sesenta y cinco o más años de edad.

Los usuarios/as 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/as o beneficiarios/as 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/as usuarios/as.

Los/as usuarios/as 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/as hijos/as 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, Consumo y Bienestar Social, a través del Imsero, quien anualmente concierta con establecimientos termales la reserva de plazas en balnearios para la estancia y tratamientos del programa.

El programa de termalismo del Imsero 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 Imserso, 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 208.500, con un desarrollo del mismo entre los meses de febrero y diciembre de 2018.

La convocatoria de plazas para el año 2018 se efectuó mediante Resolución de 13 de noviembre de 2017 (B.O.E. del 28 de noviembre de 2017).

A continuación se analizarán los principales datos sobre el desarrollo del programa en la temporada 2018.

ESTACIONES TERMALES CONCERTADAS

Durante el año 2018 estaba previsto que el programa contara con 208.500 plazas en 103 balnearios.

No pudieron desarrollarse los turnos previstos en los balnearios de Brozas-2 (Cáceres), Arnedillo 1 (La Rioja) y La Albotea (La Rioja), por causas sobrevenidas en dichos establecimientos, quedando un total de 100 estaciones termales en funcionamiento durante todo el año.

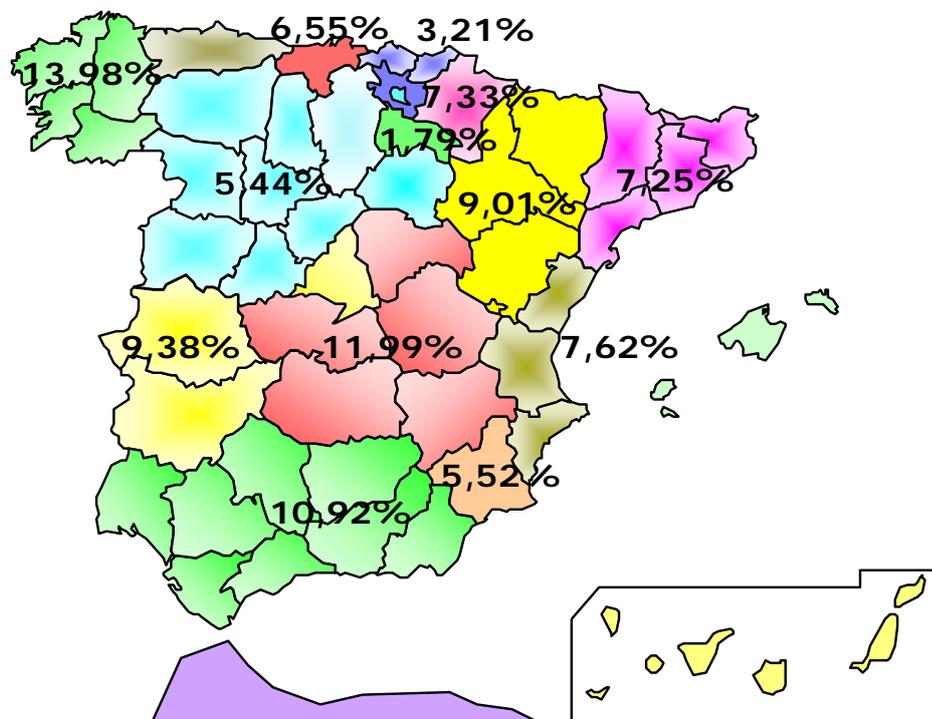
El precio final para los/as usuarios/as por plaza y turno en la temporada 2018 está comprendido entre las siguientes cantidades:

- 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/as en el año 2018, por plaza y turno, asciende a 392,17 euros.

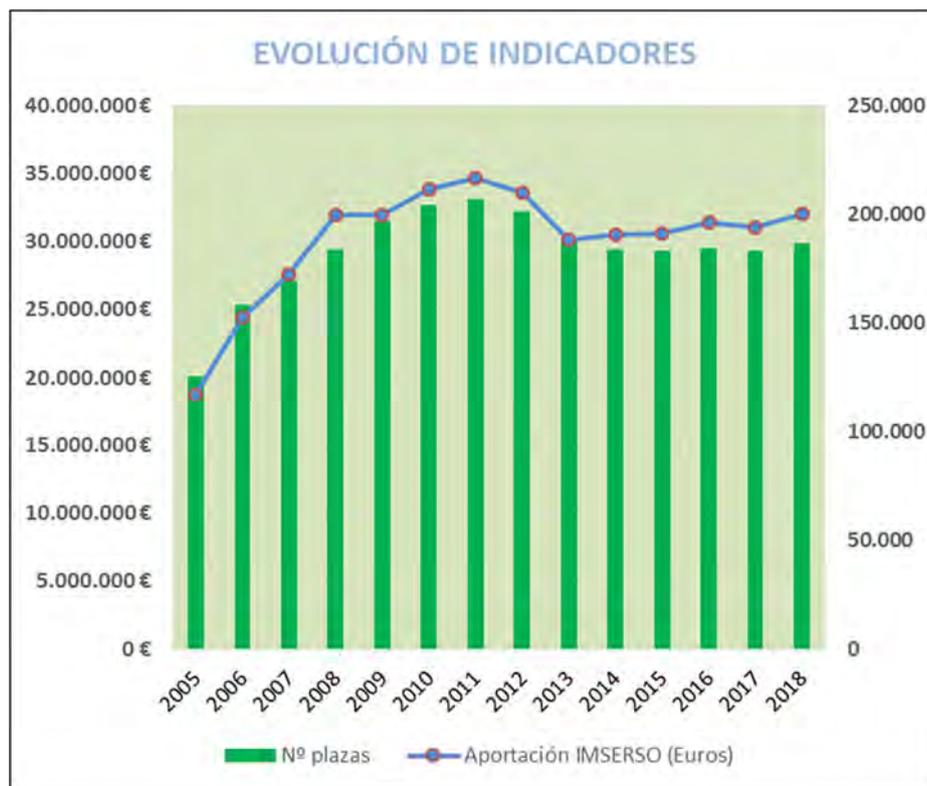
A continuación, se ofrece la distribución geográfica de las plazas previstas en el año 2018, tomando en consideración tanto el número de estaciones termales como el número de plazas en porcentaje, así como el detalle de su distribución por comunidades autónomas.

Distribución definitiva de plazas por CC.AA.



COMUNIDAD AUTÓNOMA	Nº BALNEARIOS	%S / TOTAL
ANDALUCÍA	11	10,92
ARAGÓN	9	9,01
CANTABRIA	6	6,55
CASTILLA Y LEÓN	6	5,44
CASTILLA - LA MANCHA	8	11,99
CATALUÑA	13	7,25
COMUNIDAD VALENCIANA	7	7,62
EXTREMADURA	10	9,38
GALICIA	19	13,98
MURCIA, REGIÓN DE	3	5,52
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	3	7,33
PAIS VASCO	3	3,21
RIOJA, LA	2	1,79
TOTALES	100	100,00

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 noveno año de funcionamiento del programa, dado que el 91,22% de los solicitantes precisaban tratamientos para afecciones reumatológicas, 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, renal y vías urinarias, dermatológicas y nerviosas.

SOLICITUDES RECIBIDAS

El número de solicitudes recibidas en los plazos establecidos ascendió a un total de 179.425, de las que 77.835 correspondían a personas individuales y 101.590 a parejas que solicitaban dos plazas. Por ello, el

número total de personas que mostró su interés en participar en el programa, durante el año 2018, ascendió a 281.015 solicitudes.

Por lo que respecta a la distribución según el sexo de las personas, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 58,56 % mujeres y el 41,44 % 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	9.316	3,32%
De 60 a 64	27.806	9,90%
De 65 a 69	67.143	23,90%
De 70 a 74	75.491	26,87%
De 75 a 79	53.278	18,96%
De 80 a 84	32.039	11,40%
Más de 85	15.870	5,65%

El 3,32 % 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 INGRESOS	NÚMERO DE SOLICITUDES	% S/ TOTAL
Hasta 786,90 Euros	47.408	26,42%
De 786,91 a 900,00 Euros	12.881	7,18%
De 900,01 a 1.050,00 Euros	20.198	11,26%
De 1.050,01 a 1.200,00 Euros	16.077	8,96%
De 1.200,01 a 1.350,00 Euros	12.483	6,96%
De 1.350,01 a 1.500,00 Euros	12.819	7,14%
De 1.500,01 a 1.650,00 Euros	12.925	7,20%
De 1.650,01 a 1.800,00 Euros	7.502	4,18%
De 1.800,01 a 1.950,00 Euros	7.732	4,31%
De 1.950,01 a 2.100,00 Euros	8.292	4,62%
Más de 2.100,00 Euros	21.108	11,76%

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.

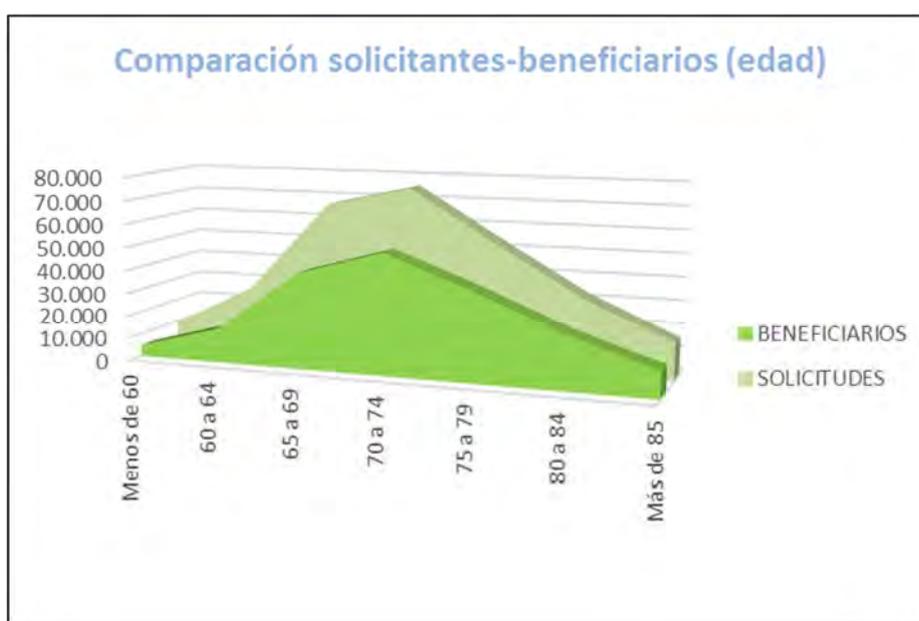
BENEFICIARIOS/AS DE PLAZA

Las personas que realmente disfrutaron de un turno ascendieron a un total de 186.367 personas. A continuación estudiaremos sus principales características:

- Se distribuyen en 66.884 parejas y 52.599 personas individuales.
- De los que el 58,71 % eran mujeres y el 41,29 % hombres.

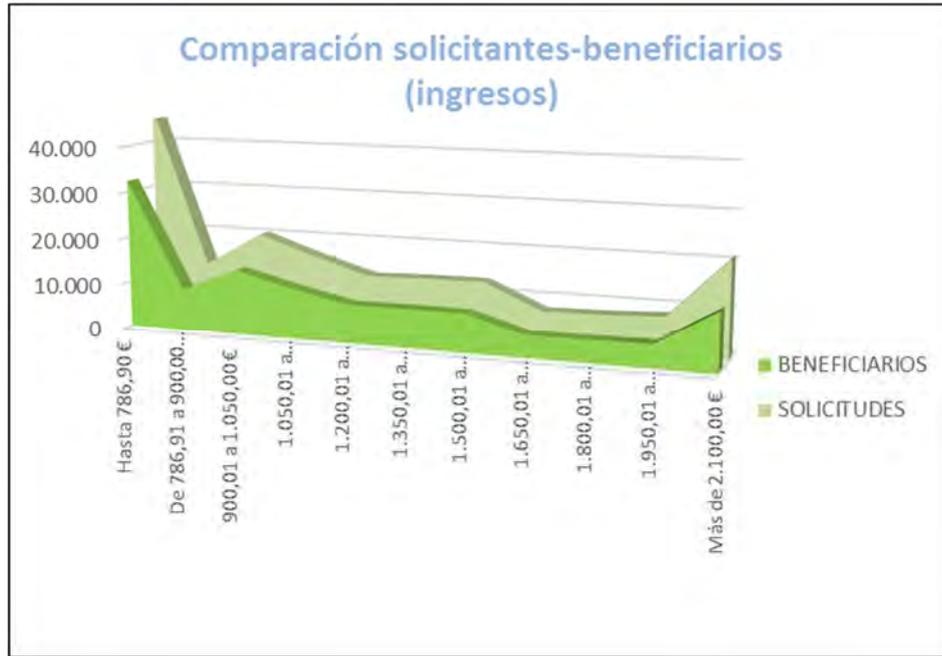
En cuanto a la edad de los beneficiarios/as, el cuadro de distribución es el siguiente:

EDAD	NÚMERO DE PERSONAS	% S/ TOTAL
Menos de 60	4.803	2,58%
De 60 a 64	14.927	8,01%
De 65 a 69	41.602	22,32%
De 70 a 74	52.126	27,97%
De 75 a 79	38.443	20,63%
De 80 a 84	23.251	12,48%
Más de 85	11.215	6,02%



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

TRAMO DE INGRESOS	NÚMERO DE BENEFICIARIOS/AS	% S/ TOTAL
Hasta 786,90 Euros	32.388	27,11%
De 786,91 a 900,00 Euros	9.037	7,56%
De 900,01 a 1.050,00 Euros	14.145	11,84%
De 1.050,01 a 1.200,00 Euros	11.060	9,26%
De 1.200,01 a 1.350,00 Euros	8.449	7,07%
De 1.350,01 a 1.500,00 Euros	8.495	7,11%
De 1.500,01 a 1.650,00 Euros	8.433	7,06%
De 1.650,01 a 1.800,00 Euros	4.788	4,01%
De 1.800,01 a 1.950,00 Euros	4.904	4,10%
De 1.950,01 a 2.100,00 Euros	5.060	4,23%
Más de 2.100,00 Euros	12.724	10,65%



Como resumen del cuadro anterior, se puede indicar que el mayor número de beneficiarios/as 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 2018 han participado en el programa un total de 100 Estaciones Termales.

El índice de ocupación obtenido al final del programa, con respecto a las plazas puestas a disposición, alcanzó el 89,40%.

El número de estancias realizadas a lo largo del año 2018 fueron 1.937.799 con la siguiente distribución temporal:



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

Por una parte, se han gestionado las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas por los/as usuarios/as del programa de termalismo por cualquier vía (por escrito, por teléfono, presencialmente). En concreto en el año 2018 se recibió un total de 124 quejas, siendo el resumen de los motivos los siguientes:

- En cuanto al tratamiento termal: 16
- En cuanto al alojamiento: 49
- En cuanto a la manutención: 30
- En cuanto a la acercamiento : 4
- En las que se reflejaban distintos aspectos del programa: 25

Igualmente se ha efectuado el seguimiento de la utilización del seguro colectivo y la respuesta dada por la empresa adjudicataria de dicha póliza.

En concreto, del total de peticiones de los/as usuarios/as de alguna de las prestaciones contempladas en la póliza colectiva de seguros se gestionaron ante la empresa adjudicataria, por reunir los solicitantes todos los requisitos contemplados en los pliegos que rigen en este contrato, para poder obtener alguna de las prestaciones de dicha póliza, un total de 1.356 solicitudes de prestación, estas solicitudes pueden referirse a una persona, a dos personas en caso de matrimonios o a tres o cuatro personas, cuando los/as 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 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 de el/la usuario/a: 404 expedientes.
- Gestión del traslado de las personas fallecidas durante su estancia en el balneario, así como de los gastos derivados de esta circunstancia: 1 expedientes.
- Gestión y puesta a disposición de el/la usuario/a de un chófer profesional para el retorno al domicilio de un/a usuario/a que, por enfermedad o accidente durante su estancia en el balneario, no pudiera conducir el vehículo con el que se trasladó al balneario: 11 expedientes.
- Otras gestiones directas realizadas directamente por la compañía de seguros en favor de los/as usuarios/as del programa: 20 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/as usuarios/as 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: 920 expedientes.

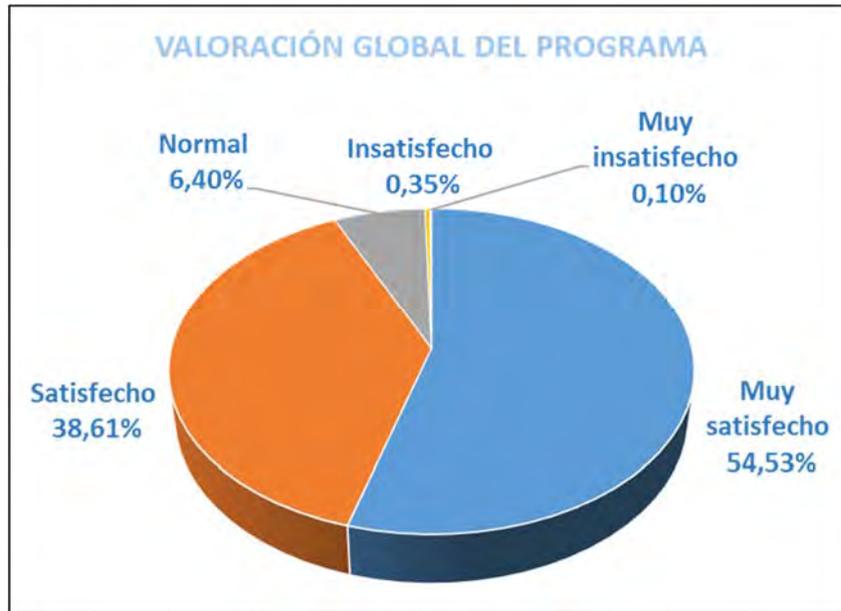
Finalmente, se han realizado una serie encuestas sobre el grado de satisfacción con los servicios recibidos a través del programa a una muestra de beneficiarios/as en cada uno de los turnos.

Estas encuestas se han realizado por tres vías diferentes pero realizando las mismas preguntas. 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 19.488 encuestas de este tipo. A su vez, y mediante llamada telefónica a través de una empresa independiente, se han realizado otras 800 encuestas de satisfacción. Finalmente, los técnicos del

Imsero, han realizado encuestas telefónicas aleatorias a los/as participantes de todos los balnearios del programa.

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

VALORACIÓN GENERAL



La valoración general del programa, como resumen de las valoraciones de las diferentes partes del programa por parte de los participantes en el mismo, ha sido muy positiva, alcanzando un 98,93% de satisfacción con el programa.

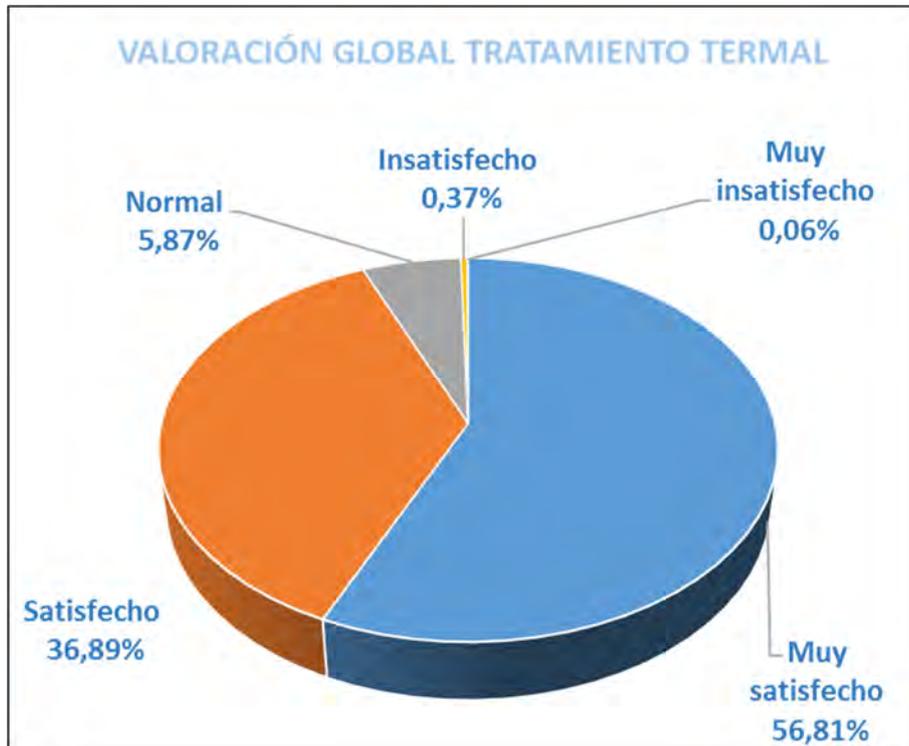
LOS TRATAMIENTOS

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, y, por último, una valoración general sobre el tratamiento termal recibido.



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

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



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

En concreto, durante el año 2018, los/as usuarios/as del programa han recibido una media de 32,58 sesiones de tratamiento, en los turnos de 10 días de duración y una media de 40,75 sesiones de tratamiento, en los turnos de 12 días de duración, durante sus estancias en los balnearios.

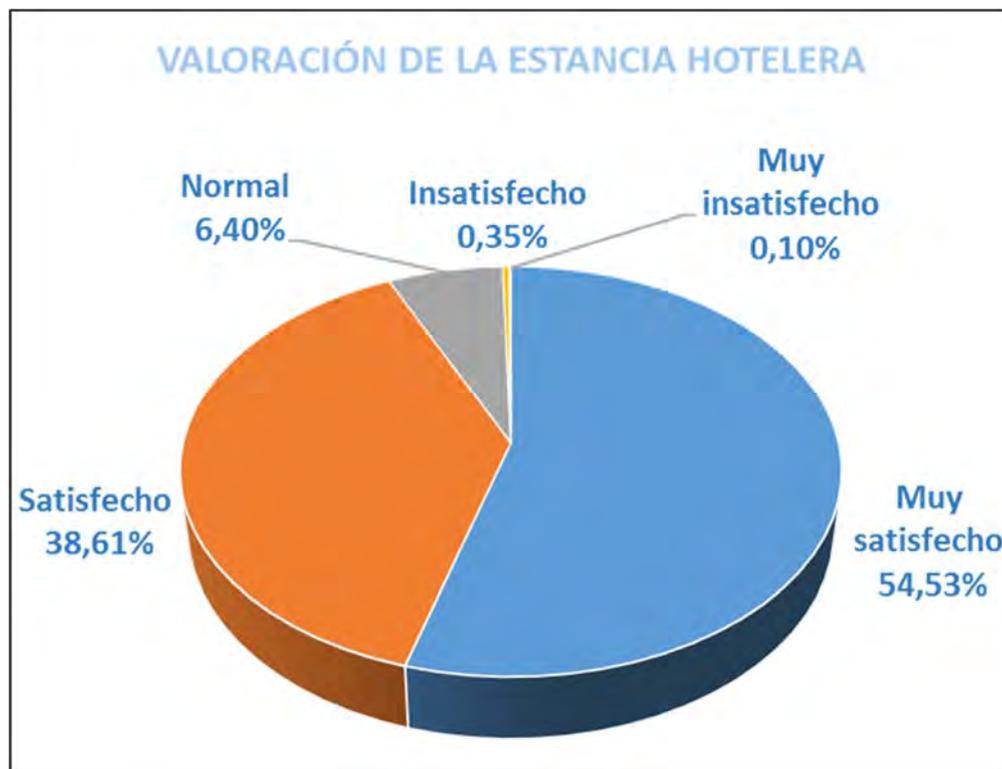
LA ESTANCIA

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

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



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.

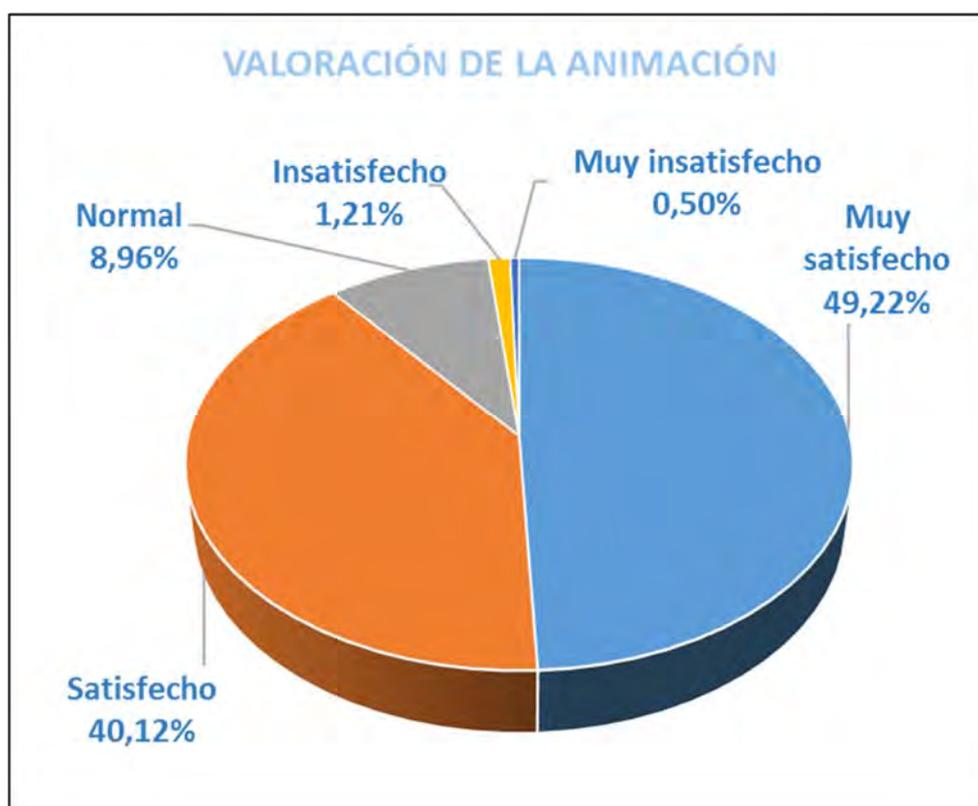


LA ANIMACIÓN

Es este apartado hemos analizado la opinión de los participantes en los programas de animación.

Conviene destacar que un 23,70 % de las personas encuestadas manifiestan que no han participado en ninguna actividad de animación. La valoración efectuada por los participantes en alguna de las actividades de animación de las estaciones termales es positiva.

El 89,34 % de los/as usuarios/as que valoran los programas de animación opina que el programa es muy satisfactorio o satisfactorio.



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

PROGRAMA DE TERMALISMO

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS	PROGRAMADO	REALIZADO
Nº de plazas previstas	208.500,00	186.367,00
Nº de beneficiarios/as previstos/as	198.075,00	186.367,00
Coste total en miles de euros	35.869,66	32.040,21
Nº de estancias previstas en presupuesto	2.191.614,00	1.937.799,00

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.

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 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 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, para un período de cinco años, que finalizó el 11 de octubre de 2018.

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 2018, para su transferencia a las ciudades de Ceuta y de Melilla, previa justificación del gasto efectuado en el ejercicio de 2017, para la gestión delegada de los servicios de ayuda a domicilio básica y de teleasistencia domiciliaria básica, ascendió a un total de 1.852.960,00 € (Ceuta: 1.079.480 €; Melilla: 773.480,00 €), desglosados de la siguiente forma:

■ Ciudad de Ceuta:

- Para el servicio de ayuda a domicilio básica: 1.020.480,00 €.
- Para el servicio de teleasistencia básica: 59.000,00 €.
- Total: 1.079.480,00 €

■ Ciudad de Melilla:

- Para el servicio de ayuda a domicilio básica: 733.480,00 €.
- Para el servicio de teleasistencia básica: 40.000,00 €.
- Total: 773.480,00 €

Se procedió a transferir la totalidad del importe presupuestado.

Una vez finalizada la duración de dichas delegaciones de competencias, 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 Imsero, 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 Imsero, en el ámbito de las direcciones territoriales del Imsero, 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 Imsero, 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 ejercicio presupuestario 2018, el Imsero aportará la cantidad total de 1.079.480,00 €, con el siguiente desglose:

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

Por lo que respecta a la Ciudad de Melilla, para el ejercicio presupuestario de 2018, el Imsero aportará 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 €

