



**f** @Termatalia

14ª Feria Internacional  
Turismo de Salud y Bienestar  
Termalismo - Talaso - Spa  
1 - 4 Octubre de 2014  
Termas de Río Hondo

14<sup>th</sup> International Exhibition  
Health Tourism and Wellness  
Thermalism - Thalasso - Spa  
1<sup>st</sup> - 4<sup>th</sup> October 2014  
Termas de Rio Hondo

# Termatalia

## Argentina

Más calidad, Más bienestar  
*More quality, More wellness*



**TERMAS DE  
RIO HONDO**  
SEDE DE EVENTOS MUNDIALES



Solo experiencias inolvidables

Subsecretaría de Turismo  
de la provincia de Santiago del Estero  
Libertad 417 - CP 4200 - Tel. 0385 4213253 / 4243  
informes@turismosantiago.gov.ar

@turismo\_sde /Turismo.SDE /turismosde  
www.turismosantiago.gov.ar



**SANTAGO**

Gobierno de la Provincia de Santiago del Estero

*Seguimos creciendo*

## Turismo Médico y Termal en Europa Oportunidades para América Latina



**Joachim Lieber.**  
Secretario General de la  
Asociación Europea de Balnearios.

Mi ponencia estará basada en filosofía tradicional de este sector en Europa incluyendo además las corrientes actuales de su desarrollo. Para unir la filosofía Europea con la forma de pensar en América Latina se resaltarán las oportunidades que ofrece este mercado.

La definición de turismo médico y termal incluye, de acuerdo con la Asociación Europea de Balnearios, antes los tratamientos médicos en balnearios que la oferta de ocio y bienestar. La diferencia entre el papel de los spas en el sector turístico y el papel de bienestar en el mismo es que el bienestar no está sujeto a los recursos naturales curativos de las localidades donde se encuentran este tipo de aguas y además el paciente/visitante no tiene la obligación de hacerse un examen médico antes.

Los balnearios en Europa están reconocidos con el más alto nivel otorgado por las leyes nacionales, se ubican en entornos limpios y saludables (aire, agua, tráfico, ruido), están capacitados para ofrecer tratamientos de rehabilitación y prevención, especialmente para dolencias crónicas. La oferta médica puede ser complementada con bienestar. Dependiendo de los remedios locales los centros pueden clasificarse en: minerales, termales, costeros, o Kneipp-Spa.

En América el rol pasivo del visitante es más común, se centran en relajarse y recibir un tratamiento. Como consecuencia de lo anterior, los centros termales en América son lugares destinados a promover el bienestar general por medio de una gran variedad de profesionales y servicios que promueven la renovación de la mente, el cuerpo y el espíritu.

Las siguientes cifras estimadas por la ESPA dan una idea del alcance del turismo termal y de salud en Europa. Hay aproximadamente 1.400 balnearios (Spas communities) y centros de salud (health resorts). El mercado europeo relacionado con este sector cuenta con aproximadamente 1.200 instalaciones. Esta industria da empleo, directa e indirectamente a 750.000 personas y genera unos beneficios de 45 billones de euros anualmente. En Europa se registran más de 200 millones de pernoctaciones. Esto significa que las instalaciones europeas son más que una parte esencial de los servicios de salud en el mercado europeo, son un importante factor económico y laboral especialmente en regiones estructuralmente débiles.

En Europa se tiende a estancias más cortas incluso en los centros más tradicionales. Los visitantes son sensibles al precio y por tanto el coste de la estancia es un factor decisivo. Estas instalaciones tienen que hacer un balance de las ofertas con todo incluido y de los servicios individuales y la relación calidad/precio.

Un intercambio internacional de experiencias y "saber hacer" aportará valor añadido a ambas partes. Las posibilidades de colaboración entre Europa y América Latina son: colaborar en el ámbito de normativas y estándares de calidad, consulta a cerca de las necesidades de los visitantes extranjeros (seguridad, calidad, higiene y accesibilidad), apoyo en análisis de marketing, desarrollo de nuevos productos, formación del personal para necesidades especiales, análisis de la composición del agua acorde con las indicaciones/tratamientos. Además podría haber un intercambio de conocimientos acerca de recursos locales naturales con propiedades naturales y tratamientos relacionados que podrían incluirse del otro lado de los tratamientos, técnicas y productos innovadores.

## Turismo Termal en Hungría y el crecimiento de la demanda de turismo de salud



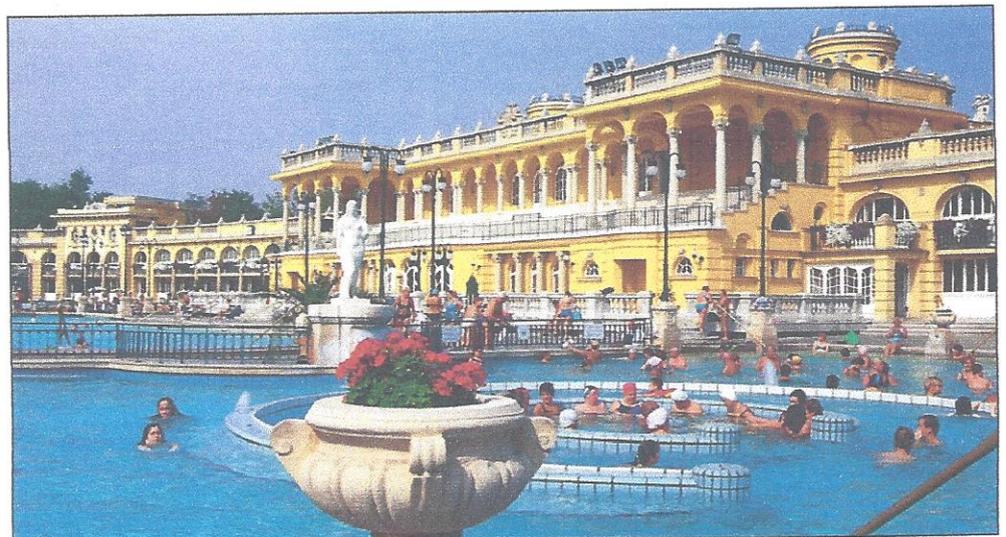
**Csilla Mezosi.**  
Directora de la Oficina  
Nacional de Turismo de  
Hungría en Alemania.

De 2004 a 2014, el número de camas en los hoteles relacionados con el sector del bienestar aumentó un 600%. Pero la demanda de este tipo de hoteles con modernas instalaciones ha aumentado incluso más rápido: en los últimos 5 años el número de pernотaciones tanto de clientes nacionales como internacionales se ha multiplicado por siete. Esta tendencia al alza se ha mantenido durante los últimos años. De acuerdo con la Oficina Central de Estadísticas de Hungría, el número llegadas al país de turistas internacionales motivados por el turismo de salud y bienestar aumentó más de un 7%. Estos cerca de 1 millón de turistas pasaron casi 5 millones de noches en Hungría. El 25% de las pernотaciones de turistas internacionales en Hungría se registraron en hoteles relacionados con el sector del bienestar, lo que constituye una tendencia que va en aumento.

En lo que respecta a los beneficios generados por este sector económico: más o menos el 10% del gasto de los turistas extranjeros fue gastado en cuidado de la salud, bienestar y tratamientos en resorts y hoteles con centros de este tipo y tratamientos médicos.

El marketing turístico del futuro: El gobierno húngaro ha decidido potenciar la industria del bienestar como una de las prioridades de su política económica. Parte del llamado Széchenyi Plan consiste en promover el turismo incluyendo spas, centros de bienestar y viajes de salud. Uno de los mayores focos de atención de esta promoción, creación de infraestructuras y desarrollo del sector es el mayor mercado de Europa, Alemania. Mi presentación mostrará casos prácticos, desarrollos de mercado e innovadoras actividades promocionales.

Después de trabajar como consultora estratégica para el Ministro de Comercio y Economía responsable del Plan Estratégico en el área de Turismo de Salud y Bienestar, algunas actividades y consultora del Parlamento Húngaro, relacionada con MPs responsable del sector turístico, ahora trabajo con Centro Nacional Húngaro de Turismo actuando como una embajadora extraoficial para el turismo de salud y bienestar en Hungría. Tengo más de 15 años de experiencia en el sector en el mayor mercado turístico de Europa (Alemania) y otros mercados europeos importantes a nivel del turismo de salud. Soy además directora en Alemania y Suiza del Centro Nacional Húngaro de Turismo en Berlín.



## La iniciativa de la Comisión Europea sobre un Turismo para Seniors

Gracias al Tratado de Lisboa, la Comisión Europea (CE), en cooperación con los Estados miembros y las organizaciones representativas del sector, ha invertido un gran esfuerzo en la implementación de una serie de acciones destinadas a fortalecer el turismo europeo y su competitividad.

De conformidad con su Comunicación de 2010 sobre el turismo, la CE propone implementar acciones turísticas con un alto valor añadido Europeo, superando el carácter estacional de la demanda mediante el fomento de una extensión de la temporada turística impulsando los flujos del turismo transnacional en la temporada baja.

Si tenemos en cuenta las tendencias generales del mercado, la concentración anual de los viajes en unos pocos meses genera una falta de competitividad durante el resto del año. Por lo tanto, la ampliación de la temporada podría ser el comienzo de un círculo virtuoso de mejora.

Desde el año 2009, en el marco de la iniciativa "Calypso - turismo para todos", la Comisión cofinanció 10 proyectos transnacionales, con la participación de 17 Estados miembros (además de Serbia y Montenegro), destinados a desarrollar intercambios transnacionales en temporada baja para los grupos más vulnerables (es decir, los mayores-seniors-, los jóvenes, las personas con discapacidades y las familias con bajos ingresos). Un estudio sobre el turismo social y la creación de una plataforma web ([www.eCalypso.eu](http://www.eCalypso.eu)) también fueron financiados a través de la iniciativa Calypso.

En 2012, la Comisión Europea puso en marcha la idea de "Calypso+", prestando una atención especial al grupo de seniors (entendido como aquellas personas con más de 55 años), que ha demostrado tener el mayor potencial para el turismo europeo, en términos de crecimiento y de generación de empleo.

En Mayo de 2012, el Vicepresidente Antonio Tajani pidió a los ministros de la UE a cargo del turismo su apoyo a una acción ambiciosa con el objetivo de reforzar la colaboración entre los Estados miembros para el fomento de los viajes del colectivo senior dentro de la UE durante la temporada baja, lo cual sería una medida concreta para hacer frente a la difícil coyuntura económica.

Como resultado, la CE puso en marcha en junio de 2013 la primera convocatoria para cofinanciar proyectos dedicados exclusivamente al turismo senior (con un presupuesto de 1,2 millones de euros) y una respuesta positiva reflejada en el número de propuestas, 58 y la implicación de la EU28.

En general, la reacción positiva y el fuerte apoyo político de los Estados Miembros llevaron a la Comisión a unir esfuerzos e involucrar a las autoridades de turismo a nivel regional y nacional, así como las organizaciones de la industria turística y del colectivo senior, en una iniciativa de colaboración público-privada más potente:

"Europa, el mejor destino turístico para los senior" cuya finalidad es el aumento de los viajes de turismo en baja / medio temporada para este grupo de población, tanto entre países europeos como desde terceros países (Brasil, Estados Unidos y China, durante la fase piloto en 2014/2016).

Por un lado, en septiembre de 2013 se ha lanzado una encuesta pública, dirigida a los principales actores interesados de toda Europa, que abarcan 23 Estados miembros, Turquía y 6 asociaciones de la UE. En dicha encuesta, más del 95% de los encuestados expresó su disponibilidad a participar en un programa europeo común para incrementar los viajes del colectivo senior. Del mismo modo, otra encuesta pública lanzada del 6 de diciembre de 2012 hasta el 21 de marzo 2014 sobre "una visión para el futuro del turismo", mostró que el reposicionamiento de turismo senior aparece como una de las principales oportunidades para las empresas.

Por otro lado, después de diferentes reuniones de trabajo y el apoyo voluntario de un grupo formado por 20 expertos de organizaciones público-privadas, la Comisión ha elaborado un informe bajo el título: "Facilitando mecanismos de cooperación para incrementar los viajes de turistas senior, tanto dentro de Europa como provenientes de terceros países, en las temporadas baja-media".

En este sentido, un Plan de Acción que servirá de Anexo al Informe, se ha distribuido a todos los actores públicos y privados en Julio de cara a recibir comentarios y aportaciones, con el fin de discutir su contenido en un taller que se celebrará en Bruselas el 15 de octubre de 2014. Mientras tanto, la Comisión va a crear un "Comité de Dirección" para el período 2014-2016, lo que garantizará la orientación transversal, coordinación y seguimiento de las actividades realizadas en el marco de este plan de acción. La primera reunión podría tener lugar también en Bruselas el 03 de diciembre de 2014.



**Pedro Ortún.**

*Director de Turismo de la Dirección General de Empresas e Industria de la Comisión Europea.*



EUROPEAN COMMISSION  
ENTERPRISE AND INDUSTRY DIRECTORATE-GENERAL

Tourism Policy Unit

## El agua en las instalaciones balnearias, prevención y control. La importancia del laboratorio

El hombre mantiene una relación ancestral con el agua. El uso de agua mineromedicinal se mantiene desde la antigüedad, asociándose en la actualidad a conceptos muy apreciados como es la mejora de la salud a través de un medio "natural". Esta percepción de lo que el agua sin contaminación nos facilita, es el valor más destacable asociado a los establecimientos balnearios. En consecuencia, y para no empañar esta asociación, la protección de las aguas mineromedicinales debe ir acompañada de un riguroso control de calidad en todos sus múltiples usos, evitando su deterioro y posible contaminación. El usuario debe percibir que se encuentra en un entorno seguro desde el punto de vista higiénico-sanitario, y que esa naturalidad que busca se haya protegida.

### Los planes de seguridad de la OMS "Safety Plans"

La necesidad de controlar la calidad de las aguas y el entorno debe ir acompañada de herramientas actuales. Cada establecimiento ha de elaborar su plan de seguridad para conseguir el fin perseguido; auditoría completa, análisis de peligros y puntos críticos de control son absolutamente necesarios para cada entidad. Esta metodología se ha demostrado como la más eficaz para detectar y controlar las instalaciones, detectar los peligros y minimizar el riesgo de que se materialicen. Nuestro laboratorio aplica esta metodología y la consecuente mejora obtenida en los establecimientos es muy importante.

La elaboración y seguimiento de todo el proceso debe llevarse a cabo por especialistas desde el inicio con los estudios hidrogeológicos que nos aseguren la protección del acuífero, hasta los análisis químicos y microbiológicos del agua en sus diferentes aplicaciones. No se trata de hacer muchos análisis, pero sí los necesarios para tener todo bajo control.

### Controles analíticos

El control analítico de las aguas empieza por la toma de muestra adecuada, medidas de temperatura y gases disueltos, así como de los componentes minerales que la caracterizan y otorgan su poder curativo. Se debe controlar la calidad para que no aparezca ningún cambio que nos indique posibles anomalías.

Los análisis microbiológicos son absolutamente imprescindibles durante todo su recorrido ya que no deben aportar ningún riesgo adicional, los indicadores microbianos y en especial el de legionella son de especial utilidad para controlar la calidad del agua y de las instalaciones.

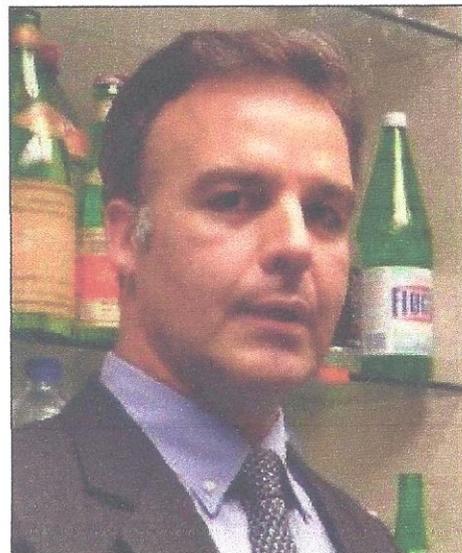
Aparte de las aguas mineromedicinales en los balnearios también se utilizan aguas de consumo humano para otros usos que deben someterse a los controles que la ley exige así como a los que recomiende el análisis del plan de seguridad del establecimiento. Piscinas y otros recintos de hidroterapia también deben someterse a los controles adecuados que resulten del Plan.

### Los Balnearios en España

Los beneficios de los tratamientos termales son indiscutibles tanto desde el punto de vista médico, como económico. Tras un tratamiento balneario, el enfermo reduce el uso de medicamentos y, consecuentemente, se reduce también el absentismo laboral, con un coste mínimo. Con lo cual, el sistema sanitario sale reforzado.

En España, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), así como en gran parte de Europa a través de sus respectivos servicios sociales, es la entidad que controla el "termalismo social". En nuestro país, esta actividad genera 1.500 empleos directos y 2.013 indirectos, e implica a 105 balnearios. Los precios para el usuario son muy accesibles y generan una acción social muy valorada por los ciudadanos. Este sistema ha favorecido el crecimiento de los balnearios.

**Una actividad tan completa debe ir asociada a un control de calidad elevado de minimización del riesgo mediante la mejora continua del control de calidad.**



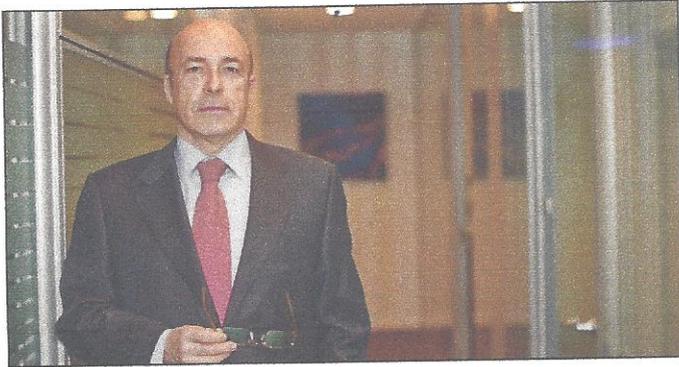
**Jordi Oliver Rodés.**

Director general del Laboratorio Dr. Oliver-Rodés.

## Atención al cliente y fidelización

\*\*\*

**Todo el mundo habla al respecto. Y usted, se ocupa verdaderamente de ello?**



**Gérard ANDRE.**  
Director de Eurofin Hospitality SA (Suiza).

*"Le client est roi",* como se dice en marketing en Europa, ¡el cliente es el rey!

Si este fuese verdaderamente el caso, podríamos afirmar que cada día se hacen algunas revoluciones y se cortan cabezas a varios reyes! Este dicho bien conocido debe ser adaptado sobre el terreno y enriquecido por las realidades económicas y humanas.

Cuál es la primera vocación de una empresa: ¿servir sus clientes o el interés de sus accionistas? La competencia está bien presente, en cada país y entre países ofreciendo además diferentes ofertas de destino y de turismo. Entonces, el cliente debe ser el rey porque desea recibir y paga por un servicio que puede encontrar en otros lados. Un buen servicio no implica que la persona que lo presta se vuelva esclavo de ese rey, es decir, que esté exclusivamente sujeto a las exigencias del cliente.

Pero entre ambos, que existe por encima de todo? Una relación; una relación construida con base a una necesidad reciproca, con confianza, con un aspecto emocional; y también sobre el placer de intercambiar. Sin embargo, dentro de nuestra industria de la salud y el bienestar, por y gracias al agua, tenemos que reconocer que lo más importante, lo más apasionante, es el cliente.

Consideramos que nuestra industria incluye las actividades: termalismo, talasoterapia, *termoludismo*, *aqualudismo* y "spa"; el componente hostelería, alojamiento siendo tomado en consideración. En cuanto a los "spa": principalmente los spa de hotel, los *urban spas*, los de destino, los *medical spas*, los spa en medio termal.

Nuestra industria tiene como objetivo producir y proveer un servicio, esencialmente tratamientos. Para ello, cada una de las actividades citadas cuenta con recursos, metodologías y técnicas específicas. La atención al cliente tiene que ser una preocupación

(casi una obsesión) en cada lugar y en cada operación de la explotación: por ejemplo, comodidad e higiene de los espacios y su ambiente, materiales de buena calidad, tratamientos bien estructurados, calidad del agua, etc. Todo lo que hace que el cliente se sienta realmente bienvenido, con el deseo de recibirlo y encargarse de él /ella de la mejor manera posible. Empieza entonces a comprender por qué puede sentirse como rey.

Hay que organizarse alrededor de la satisfacción de esta persona. Es la responsabilidad de la empresa. Si bien no hay que decirle al cliente que es el rey, tiene que poder sentirlo. Cómo? Por qué? Porque será servido y atendido como tal.

Toda industria necesita inversiones. Adicionalmente a las inversiones en recursos, equipos, técnicas... hay una inversión determinante: los recursos humanos, una inversión permanente y a nivel de todos los que hacen parte de la cadena del servicio.

El cliente puede elegir. Pero también, ciertos clientes son fuentes de potenciales problemas. Deben ser descartados. Es una necesidad. Los dirigentes de empresas que no velan por estos riesgos, son los responsables que su personal pueda sentirse sujeto del cliente y que no quiera prestarle un servicio profesional y de calidad. Dicho servicio tiene un coste. Como todo coste, debe analizarse, controlarse y optimizarse.

La importancia de nuestra industria se afirma cada día en el mercado mundial ya que vemos un incremento constante en la demanda por prevención de salud y bienestar. Las principales razones son bien conocidas. Sin embargo la competencia entra empresas del mismo país, entre países y entre las actividades mismas dentro de nuestra industria se endurece.

Por qué fidelizar?

**Un cliente fidelizado cuesta menos que la prospección y la captación de nuevos clientes.** Un cliente que vuelve cada año en cura termal, o está abonado a tratamientos en un spa, o un turista que permanece cada verano en el mismo hotel aprovechando los placeres ofrecidos por el centro termolúdico al lado, no es el resultado, la demostración del éxito de la política de la empresa y de su plan de atención y de fidelización? Éxito de la empresa y de su personal.

De todo esto hablaremos en *Termatalia*...

## La investigación en Hidrología Médica y Peloides



**Francisco Maraver Eyzaguirre.**  
Escuela Profesional de  
Hidrología Médica e Hidroterapia.  
Facultad Medicina.  
Universidad Complutense Madrid  
Médico Especialista en Hidrología  
Médica.

La Hidrología Médica, como cualquier otra especialidad médica, se sustenta en la evidencia científica. En la actualidad, existen numerosos grupos de investigación, sobre todo en Europa, Israel y Japón, que desarrollan líneas de trabajo relacionadas con la seguridad y técnicas de aplicación, acciones biológicas de los diferentes productos termales y, sobre todo, los beneficios médicos de estos recursos. Siendo destacable el interesante papel que desempeña la medicina termal en la disminución del consumo de fármacos y del absentismo laboral y escolar, descenso del número de visitas a centros sanitarios, tanto de atención primaria como hospitalarios, así como, la idoneidad de los centros termales para mejorar la educación sanitaria de los curistas. En los últimos años, este campo de la medicina se ha visto impulsado favorablemente por la creación de instituciones como la Asociación Francesa para la Investigación Termal (AFRETH), en Francia, y la Fundación para la Investigación Científica Termal (FoRST), en Italia.

Para abordar el tema objeto de estudio he recurrido a la Base de datos de la "US National Library of Medicine National Institutes of Health" PubMed, realizando una búsqueda con los siguientes criterios de inclusión: trabajos publicados en inglés; últimos siete años; factor de impacto igual o superior a uno (JCR); palabras claves "balneology, balneotherapy, hydrotherapy, mud therapy, natural mineral water". Como resultado, accedí a los trabajos más relevantes de investigación de la especialidad, lo que me ha permitido elaborar un juicio crítico y alcanzar las conclusiones pertinentes.

Por último, quiero destacar en mi intervención que durante estos mismos años, el estudio de la peloterapia se ha desarrollado de forma muy activa en los países latinos, culminando con la creación de la Sociedad Iberoamericana de Peloides en noviembre de 2013 en Açores. Se han realizado tres conferencias internacionales específicas sobre este tema en España y Portugal, así como el 38º Congreso Mundial de la Sociedad Internacional de Hidrología Médica, donde dos sesiones fueron dedicadas específicamente a la peloterapia. Se ha creado también, un grupo multidisciplinar, entre cuyos logros destaca el desarrollo de un glosario peloides actualizado y la propuesta de un protocolo de estudio de las propiedades físicas y químicas de estos productos, y todo gracias a recursos financieros obtenidos en convocatorias de proyectos de investigación competitivos.

### Referencias:

- Bender T, Bálint G, Prohászka Z, Géher P, Tefner IK. Evidence-based hydro- and balneotherapy in Hungary--a systematic review and meta-analysis. *Int J Biometeorol.* 2014 Apr;58(3):311-23.
- Gomes C, Carretero MI, Pozo M, Maraver F, Cantista P, Armijo F, et al. Peloids and pelotherapy: Historical evolution, classification and glossary. *Appl Clay Sci.* 2013; 75-76:28-38.
- Gutenbrunner C, Bender T, Cantista P, Karagülle Z. A proposal for a worldwide definition of health resort medicine, balneology, medical hydrology and climatology. *Int J Biometeorol.* 2010;54(5):495-507.
- Karagülle MZ. *New Trends in Balneology Medical Hydrology and Climatology.* Press Therm Clim. 2010; 147(1): 37-41.
- Maraver F, Michán A, Morer C, Aguilera L. Is thalassotherapy simply a type of climatotherapy? *Int J Biometeorol.* 2011;55(2):107-8.
- Maraver F, Morer C. Balneology Research in Spain. *Balnea.* 2012;6:291-292.
- Proceedings of the 1º Iberoamerican Congress of Peloids; 2007 Nov 4-7; Bayona-Spain. Vigo, Servicio publicaciones Universidad de Vigo. 2008.
- Proceedings of the 2º Iberoamerican Congress of Peloids; 2010 Jul 13-16; Lanjarón-Spain. Madrid, CIRSA, 2010.
- Proceedings of the 38th World Congress of the International Society of Medical Hydrology and Climatology. 2012 Jun 20-23; Lanjarón-Spain. Madrid, Balnea 6 - Servicio Publicaciones Complutense, 2012.
- Proceedings of the 3rd Iberoamerican Congress of Peloids; 2013 Oct 1-7; Ponta Delgada : III CIBAP Açores 2013, Portugal. Ponta Delgada, INOVA, 2014.
- Roques CF. Balneotherapy Research in France. *An Hidrol Med.* 2012;5(2):161-173.
- Vaccaro M, Vitale M. Balneology research in Italy: facts and perspectives. *An Hidrol Med.* 2012;5(2):175-179.

## Fangoterapia, opción terapéutica en hidrología médica: Experiencia en las Termas de Copahue, Neuquén Argentina



**Dra. Ana Monasterio.**  
Médica Generalista  
Doctora en Hidrología Médica.  
Directora Servicio Médico  
Termas de Copahue.  
Directora Seminario de termalismo  
Universidad Nacional del Comahue  
Miembro de Centro de  
investigaciones  
termales de Neuquen.

Los fangos son conocidos desde la antigüedad, los utilizaba Cleopatra en tratamientos estéticos, también los griegos y romanos en dolencias osteoarticulares y dermatológicas. Denominamos Fango al producto que resulta de la mezcla de arcilla, agua mineromedicinal, gases, temperatura y componentes orgánicos, cada fango tendrá características diferentes según las características de estos recursos.

Dentro del Parque Provincial Copahue, en la provincia de Neuquén, en la Patagonia Argentina, a 2010 msnm, existen numerosas manifestaciones termales de origen volcánico. Las fumarolas y hervideros del suelo mineralizan las aguas de deshielo y fangos, formando diferentes recursos termales de gran calidad y diversidad.

Los recursos mineromedicinales de la Provincia de Neuquén y de las termas de Copahue son administrados por el Ente Provincial de Termas, poseedor de un centro de balneoterapia cuya superficie total es de 10.500 ms.<sup>2</sup>, de los cuales, 6.000 corresponden al edificio principal y Baños externos y el resto a lagunas al aire libre, fumarolas y hervideros. Posee una capacidad de 2.500 baños diarios y un equipo de profesionales médicos, kinesiólogos, profesores de educación física y técnicos de balneoterapia que trabajan para ofrecer tratamientos termales terapéuticos, incluso en el servicio de estética, los recursos son ofrecidos considerando el efecto fisiológico de los mismos y su acción en la belleza del individuo.

Los fangos de Copahue, son fangos naturales cuyo componente principal es el azufre elemental (39-51%). Los principales minerales arcillosos componentes en todos los casos son la bentonita (13% to 39%) y la caolinita (6% to 34%). Otras fases sólidas presentes son alunita (hasta un 18%). Contienen además carbono orgánico procedente de materia orgánica proporcionada por algas, diatomeas y otros microorganismos.

La fracción acuosa del barro es ácida, variando el pH entre 2.2 y 3.4, siendo el agua considerada como de fuerte mineralización de acuerdo a la concentración de sólidos disueltos totales. El anión fuertemente predominante es el sulfato con menores proporciones de cloruro, fluoruro, nitrito y nitrato.

Las curvas de cinética de enfriamiento mostraron un lento rango de enfriamiento. Por estas características es usado en patologías osteoarticulares, dermatológicas, neurológicas y en rehabilitación.

Las termas de Copahue y el Centro de Investigaciones termales de la Provincia de Neuquén, tienen también como objetivo incrementar los conocimientos científicos a través de trabajos de investigación, que avalen el uso de recursos naturales mineromedicinales como opciones terapéuticas.

## ESTUDIO DE VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD ECONÓMICA DEL PROYECTO DE COMPLEJO LÚDICO TERMAL PREVISTO EN EL ÁMBITO DE INTERVENCIÓN 10 EN EL ÁREA DE AS BURGAS

**Franklyn Raúl Estruch Fernández, Lorenzo Rodríguez Comesaña**

*festruchfernandez@yahoo.com, loroco@uvigo.es*  
Universidad de Vigo-Campus Universitario de Ourense

Las surgencias de aguas termales están comúnmente lejos de grandes núcleos habitados. Sin embargo, la ciudad de Ourense dispone de una particularidad de especial interés al disponer de los mejores afloramientos de aguas termales dentro de una ciudad en España.

Esto llevó a que en el trabajo se estudiase si es viable la construcción de equipamientos que permitan aprovechar ese recurso, así como las prestaciones que se deben ofrecer.

El destino cuenta en la actualidad con tres grandes limitaciones: la falta de un vial de acceso directo a las instalaciones y áreas potenciales de inversión en la ribera del río Miño; la ausencia de instalaciones termales de importancia en el centro de la ciudad, y quizá la más importante es la ausencia de un enfoque integral del futuro destino termal que asegure una estancia de varios días en la ciudad.

Desde la administración pública se está tratando de dar respuesta a estos retos, comenzando por la aprobación definitiva del Plan especial As Burgas, lo que está ayudando a que se pueda disponer de suelo en el centro de la ciudad para poder edificar el conjunto termal, hotelero y cultural, que abra el camino para resolver la segunda limitación. Los otros dos problemas evolucionan de forma más lenta dadas las restricciones presupuestarias y las dificultades para poner de acuerdo a diferentes administraciones.

Tras un chequeo de la viabilidad de las inversiones desde un punto de vista urbanístico y jurídico, y de las características y potencialidades del recurso agua mineral medicinal se pasó a realizar un estudio operacional de mercado. Para ello se realizó la conceptualización y estudio de la oferta y la demanda del turismo de salud, y sobre todo del turismo termal; se analizó la competencia en el sentido amplio, para cerrar con el planteamiento de la matriz DAFO, y los objetivos estratégicos fundamentales. Finalmente se perfilaron las áreas específicas y servicios del futuro complejo, para determinar su capacidad, estimar los ingresos, gastos, resultados y rentabilidad de la inversión.

## PROSPECTING NATURAL SPA SPECIALTIES: BRAZILIAN PUBLIC HEALTH RESORT VILLAGES

**Lazzerini, F.T.(OMTh); Bonotto, D.M.(UNESP); Gouvea, P.F.M.(IPEN/USP); Lavrado, C.(SUS/PR)**

review) and researched testimonial criteria.

Are natural factors or agents to local thermalism inventory fully recognized? Even at traditional SPA?

Preserved nature (wild, rural or urban) getting a key factor to the global healthcare, leisure and economy. The healthy environments, healing resources and healthcare natural products are core elements or agents to the health resort medicine structure (CAM), health thermal tourism (SPA) facilities, and other thermalism correlated activities.

The main intention is to provide evidence a unknowns natural salutary factors diversity, prospected even in traditional medicine aspects from five Brazilian traditional SPA "thermae" village stations (wellness tourism recognized destinations) by using similar mining appraisal to investigate geologic potentials, here focusing biologically active components (BAC) locally with potential benefits to the human health or well-being, properly inventoried (databases, systematic

Actual research stage results environment and resources assets for each location: bioclimate, landscape (sea, air ions, ), microclimate (altitude, cave, fountain, spring ionization nascent state, generosity, purity); emanations (gas, horo-radioactivity), water molecules vibrational ions (abinitio), organics complexes, ultra traces elements and other potential therapeutic/remedy natural assets resources (clay, mud, sand, salt, mineral, oil, algae, plankton, vegetal,...).

Were clearly concluded a new potential natural endowment and positive scientific future focus. Will be presented detail Brazilian specialties encountered = .Águas de Lindoia/SP: oxygen radon springs at famous SPA waters tourism route; .Águas de São Pedro/SP: fossil hydrodiversity at basaltic Cuesta tour; .Guarapari/ES: monazite beach thalasso-tropical at unique Brazilian radiumclimatic station; .Itaipulândia/PR: Guarani aquifer at Iguacú falls World heritage park; and .Peruibe/SP: Juréia - black mud at Paulista south coast conservation natural park.

## DESARROLLO DEL TERMALISMO EN LA RIOJA - ARGENTINA. UNA REALIDAD EN MARCHA. PROPUESTA DE TURISMO, EDUCACION Y SALUD

**DR. JORGE SUFAN GONZALEZ**

*Médico Coordinador de la "Organización Termal Los Cerros" y Medico de Planta del Centro de Atención Primaria de la Salud "Virgen de los Cerros" del Barrio Infantería (5300) La Rioja.*

atención personalizada, un amplio parque recreativo, un sector de formación sede de la carrera de "Termalismo" y por supuesto las piletas termales. Todo esto conformado por un diseño arquitectónico ideado bajo la estética propia del lugar, con estructuras rocosas y materiales que completarán la búsqueda de la combinación entre lo sofisticado y folklórico característico de la provincia.

La existencia de Aguas Termales muy cerca de la Plaza Principal de la Ciudad Capital, permite el fácil acceso a todo el sector turístico que desee permanecer en las instalaciones del Parque. Incluyendo a los mismos habitantes de la ciudad. Es decir, cubrir y ampliar la población, insertando al turista, generando un intercambio cultural, educativo y turístico.

El proyecto, de título PARQUE GEOTERMAL: "TERMAS RIOJANAS", plantea como propuesta explotar los numerosos focos geotermales, completamente virgenes que cuenta la provincia, y en especial la Ciudad Capital. Con la innovadora idea de centralizar, mediante un complejo turístico los tres pilares básicos de una población: TURISMO, EDUCACIÓN Y SALUD. Éste, integrado por un hotel termal con capacidad de 60 personas, 12 cabañas completamente equipadas para el bienestar y confort de cada huésped, una clínica de

## EL TURISMO SANITARIO COMO OPORTUNIDAD DE NEGOCIO DE LOS BALNEARIOS

**José Antonio Fraiz Brea, Silvia Adela Garrote Andújar, Noelia Araújo Vila**

*jafraiz@uvigo.es, sgarrotea@gmail.com, naraujo@uvigo.es*

*Universidad de Vigo-Campus Universitario de Ourense*

Este trabajo aborda la conceptualización del turismo médico como un sub-segmento dentro de un sector más amplio: el turismo de salud, teniendo en cuenta la falta de homogeneidad existente en su delimitación en los distintos países donde se está desarrollando.

Siendo un sector poco desarrollado y poco investigado en términos estadísticos, en la parte aplicada del estudio hacemos una aproximación a la realidad que está viviendo el sector en los diferentes países donde más tiempo lleva comercializándose, así como mostrar la opinión que tienen algunos de los agentes implicados en el desarrollo del turismo médico en España.

A pesar de que los resultados obtenidos no permiten obtener unas conclusiones generalizables, parece que existe consenso dentro del sector. Se sugiere que se encuentra en una fase incipiente que tendrá una evolución positiva en los próximos años, si se continúa ofreciendo calidad y excelencia en nuestra estructura sanitaria, en la que se incluyen los balnearios, y en nuestros servicios turísticos.

Además, tanto las opiniones de los entrevistados como el análisis de la situación del turismo médico a nivel internacional, nos indican que es necesario trabajar de forma conjunta entre todos los agentes implicados, así como favorecer el desarrollo de facilitadores médicos que aporten más seguridad y accesibilidad al turista interesado en la asistencia transfronteriza.

Palabras Clave: turismo médico, turismo sanitario, turismo de salud, turismo de bienestar.

## SULPHATERM: PELOIDE DERMATOLÓGICO COMO PRODUCTO SANITARIO

**Vela L.<sup>1,2</sup>, Perez M.<sup>2,3</sup>, Bosch J.<sup>2</sup>, Xuclá S.<sup>2</sup>, Maraver F.<sup>1</sup>**

*(1) Cátedra de Hidrología Médica - Escuela de Hidrología Médica, UCM, Madrid I.*

*(2) Balneario Caldes de Boí - Lérida I.*

*(3) Clínica Dermatológica Demoragas - Barcelona*

Palabras Claves: Peloide, Sulfurarea, Tratamiento dermatológico, Producto sanitario.

El agua de Caldes de Boí-Tartera (Temperatura 43,2°C: Residuo seco a 110 °C 286 mg/l; cloruro 54,8 mg/l; sulfatos 51,3mg/l; sodio 79,6 mg/l; Sulfuro 12,7 mg/l y Radón 73 Bq/l) es utilizada desde el siglo XIX para el tratamiento de afecciones dermatológicas. Desde el año 1990 se esta investigando el cultivo a gran escala de algas sulfurareas para el desarrollo de un peloide de aplicación para terapias dermatológicas.

Objetivo: es la innovación en la formulación de un peloide con la incorporación de un producto natural en cantidades controladas que permita ser utilizado como producto sanitario

Material y método: Estudio descriptivo de la formulación de peloide Dermatológico.

Cultivo de algas sulfurareas en manantial de agua sulfurada. Recogiendo una solución de agua sulfurada con algas sulfurareas de concentración de 7,25 % Masa/Masa. El peloide Sulphaterm está fabricado a partir de una bentonita comercial de Kaolinita y Esméctita (proporción 25:75) mezclada con medios mecánicos y de forma extemporánea con la solución de sulfurareas con una proporción (25:75).

Resultados: Se logra un Peloide de color gris claro, con fuerte olor a huevo podrido, que en general tiene una cohesividad media y una adherencia baja. Lo que a niveles prácticos significa que es un fango que no tiene una gran adhesividad a la piel por lo que es fácil de limpiar.

Conclusiones: El Peloide Sulphaterm logra su innovación en el tratamiento dermatológico permitiendo ser el vehículo de un producto biológico activo. Logrando el beneficio en una gran cantidad de patologías como lo es la psoriasis, el acné, dermatitis seborreicas, cicatrices post quirúrgicas, dermatitis, quemaduras, radiodermatitis, liquen plano, queratosis actínicas y la utilización en forma de peeling para prevención de cáncer de piel.

## ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TERMALISMO EN LA PROVINCIA DE OURENSE

**Noelia Araújo Vila, José Antonio Fraiz Brea, Lorena Rodríguez Campo**

*naraujo@uvigo.es, jafraiz@uvigo.es, lorenarcampo@uvigo.es*

*Universidad de Vigo-Campus Universitario de Ourense*

Galicia es referente de termalismo en el panorama español, contando con 21 balnearios (20% de la oferta española) y ofertando 3.000 plazas hoteleras. Desde el siglo XIX el número de termalistas no ha dejado de aumentar, pasando de cifras anuales de 9.000 en 1.890, 43.000 en 2.000 a los 150.000 que se reciben anualmente en la actualidad (Asoc. de Balnearios de Galicia, 2.014).

Galicia se encuentra a la cabeza en termalismo dentro del territorio español y en lo que respecta a Galicia, Ourense y Pontevedra son las provincias que más

destacan, con 7 y 8 balnearios cada una.

La presente investigación se centra precisamente en una de esas provincias, Ourense, buscando profundizar en su situación termal más allá del número de balnearios existentes. El objetivo es realizar un DAFO que refleje la realidad de estos 7 balnearios, todo ello con el fin de realizar propuestas que potencien sus fortalezas y por lo contrario minimicen sus debilidades, partiendo siempre de la premisa de que el termalismo en Galicia es una oportunidad que se debe aprovechar y desarrollar. Para ello se realiza un análisis cualitativo vía entrevistas en profundidad semiestructuradas a los responsables y gestores de cada uno de los balnearios.

Palabras clave: termalismo, balneario, Ourense, DAFO, entrevista.

## COSMÉTICA TERMAL Y TURISMO TERMAL: EL CASO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA-ESPAÑA

**Marcel Rodrigo Henn Bonfada, Patricia Lopes Branco Bonfada, José Antonio Fraiz Brea, José Manoel Gonçalves Gândara**

*mbonfada@gmx.net, pbonfada@hotmail.com,  
jafraiz@uvigo.es, jmggandara@yahoo.com.br  
Universidad de Vigo-Campus Universitario de Ourense -  
Universidad Federal do Paraná (Brasil)*

Este trabajo engloba el turismo termal dentro del concepto del turismo de salud, y confirma a la cosmética termal como un nuevo negocio para los balnearios españoles. El objetivo es identificar la importancia de la cosmética termal para balnearios gallegos y los aspectos del marketing relacionados a ella en estos centros.

Los balnearios crean y empiezan a ofrecer sus propias marcas cosméticas en tratamientos estéticos. La cosmética termal, cuyo principio activo son las propiedades del agua

mineromedicinal del balneario, es una forma de aprovechar mejor el principal recurso de un balneario y ofrecer un nuevo producto con características únicas al cliente añadiendo valor al centro termal.

La metodología está basada en una investigación empírica, descriptiva y se adoptó un enfoque cualitativo. Como instrumento de recogida de datos se utilizó un cuestionario estructurado, mediante la técnica de la entrevista en profundidad con preguntas abiertas y cerradas. Los resultados concluyen que la cosmética termal tiene gran importancia en aspectos intangibles para los balnearios gallegos y se describieron estos aspectos además de identificar otras relevantes informaciones relacionadas al marketing.

Palabras Clave: cosmética termal, balnearios, turismo termal, turismo de salud.

## ESTUDIO DEL FANGO MINEROMEDICINAL TERAPÉUTICO EXTRAÍDO DEL LECHO DEL LAGO EPECUÉN (TERMAS DE CARHUE-BUENOS AIRES. REPÚBLICA ARGENTINA)

**Francisco Maraver<sup>1,2</sup>, Francisco Armijo<sup>1,2</sup>, Javier Ubogui<sup>3</sup>, Enzo Alejandro Gasparri<sup>4</sup>**

*(<sup>1</sup>)Escuela Profesional de Hidrología Médica e Hidroterapia. Facultad Medicina.*

*Universidad Complutense Madrid, España.*

*(<sup>2</sup>)Departamento de Medicina Física y Rehabilitación.*

*Hidrología Médica. Facultad de Medicina. Universidad Complutense Madrid. España.*

*(<sup>3</sup>)Unidad de Dermatología, Psoriasis, Buenos Aires, República Argentina.*

*(<sup>4</sup>)Termas Carhue, Carhue-Buenos Aires, República Argentina.*

Las Termas de Carhué han sido consideradas como uno de los centros termales de mayor prestigio de la República Argentina. Fueron las primeras estudiadas en 1937 por la Comisión Nacional de Climatología y Aguas, y han sido muchos los autores que han destacado sus propiedades beneficiosas para la salud. Son el mayor centro termal de la provincia de Buenos Aires y están localizadas a 520 kilómetros de la capital estatal. Los recursos hidrotermales (las aguas y sus productos derivados los fangos) se extraen del cercano lago Epecuén, en cuya orilla hoy pueden visitarse los vestigios de la Villa Lago Epecuén, donde antes de su inundación y

en los años veinte del siglo pasado, visitantes de todo el mundo se acercaban a este lugar para disfrutar de los beneficios de sus aguas minerales y fangos.

El objetivo del presente trabajo es el estudio del fango mineromedicinal extraído del lecho del lago Epecuén. El material empleado ha consistido en las muestras facilitadas a los autores por el Gobierno de Adolfo Alsina, con motivo del 1º Congreso multidisciplinario de turismo termal, celebrado en Carhue en septiembre de 2013. La metodología empleada es el protocolo de estudio de peloides, elaborado por la Escuela Profesional de Hidrología con una experiencia en el tema de más de 35 años.

Resultados-Conclusiones. Se trata de un producto de color negro, con 44 % de agua y un elevado contenido en materiales orgánicos. El tamaño de partícula está comprendido entre 0,6 y 120 µm, el calor específico es de 2.771 J/kg°K. En relación con su curva de enfriamiento, tiene un tiempo de relajación de 8,73 minutos y, en cuanto a su textura instrumental es un producto blando, 64,7 g de dureza y poco adhesivo 696 gs, por tanto, es un producto fácil de utilizar, agradable para el usuario y óptimo para su uso en medicina termal.

## TERMALISMO Y TURISMO SENIOR

**Elisa Alén González, Nieves Losada Sánchez, Trinidad Domínguez Vila**

*alen@uvigo.es, nieveslosada@uvigo.es,  
trinidad@uvigo.es*

*Universidad de Vigo-Campus Universitario de Ourense*

El termalismo es para Cunha (1997) el producto turístico más antiguo del mundo. Sin embargo, no debe centrarse en las prácticas del pasado sino integrar las costumbres, hábitos y preferencias actuales, esforzándose por una constante adaptación e innovación. Es por ello que el concepto de termalismo del futuro debe asentarse en un enfoque de salud y bienestar ampliando de este modo su oferta de servicios.

Bajo este enfoque, los balnearios deben intentar atraer a esa masa de clientes senior cada vez más numerosa, que se encuentra en perfecto estado de salud

y que acude al balneario buscando tratamientos terapéuticos específicos o con la finalidad de pasar unos días agradables y descansar. Las actividades de ocio ocupan un espacio fundamental dentro del tiempo de los mayores y constituyen un elemento clave para prevenir la dependencia, garantizando un envejecimiento satisfactorio (IMSERSO, 2008).

Según Grande (1993) las personas mayores muestran actitudes favorables hacia nuevos productos y servicios; son consumidores expertos, pues poseen una gran experiencia adquirida a lo largo de toda su vida, por lo que adoptan nuevos productos cuando realmente están convencidos de su utilidad; no son reacias a las innovaciones; el riesgo percibido es un factor de freno a la adopción, por lo que las empresas turísticas, en este caso en el ámbito termal, deben demostrar racionalmente las ventajas del nuevo producto turístico.

## INVESTIGACIÓN - ENCUESTA: A 142 AGÜISTAS QUE HAN REALIZADO UNA CURA TERMAL EN LOS BALNEARIOS DE BAÑOS DE MOLGAS (OURENSE) Y AUGAS SANTAS (LUGO)- GALICIA (ESPAÑA)

**Dra. María G. Souto Figueroa**

*Conseiller Technique de la Société Française de  
Thermalisme et de Thalassothérapie pour la Santé  
Bucco-Dentaire*

**Dr. Antonio Freire Magariños**

*Director-médico del Balneario de Augas Santas y del  
Balneario de Río Pambre*

Se realiza por primera vez un estudio en una población de 142 agüistas que han realizado un tratamiento termal en los balnearios citados con una estancia de 10 a 12 días.

Para el termalismo la eficacia es importante, pero también es demostrar su utilidad para ello, se requieren cuatro criterios: la eficacia, la relación beneficio - riesgo, comparada con otros tratamientos de mismas condiciones, la relación coste-eficacia, la especificidad.

La Investigación-Encuesta contiene 58 preguntas con respuestas múltiples que hacen un total de 198 cuestiones. ENCUESTA I. Conocer el número de personas que han hecho o no el primer tratamiento el año anterior, así como su eficacia. ENCUESTA II. Conocer la cartografía de esta clientela termal, sus características sociales y

demográficas. ENCUESTA III. Una cura en el balneario, las diversas patologías que presentan, su medicación, su opinión. ENCUESTA IV. Especifico de Reumatología. ENCUESTA V. Revisión de la Evolución posterior a la Cura Balnearios, llevada a cabo a los 6 meses de acabar el tratamiento termal.

El 56% de los encuestados ya había realizado una cura el año anterior y habían mejorado significativamente, un 24%. El sexo femenino representa, el 65% de la población. La edad, más de 60 años, el 89%. En cuanto a la patología, artrosis de los miembros, rodilla 66%, manos el 54%, artrosis de las vértebras, cervicales 56%. La distancia a recorrer sin fatiga o dolor es inferior a 100 metros el 37%. Al número de pisos subidos sin fatiga, contestan ninguno, el 37%.

RESULTADOS ENCUESTA V: después del tratamiento (entre otras), algo menos de dolor, el 57%, al consumo de analgésicos y/o AINEs, contestan que menos, el 52%. A su movilidad, caminar más distancia que antes sin fatigarse, el 4%, caminar más tiempo que antes sin fatigarse el 8%. Calidad de vida, valoración subjetiva, responden mejor que antes, el 57%.

**SONDEOS  
OURENSE**  
POZOS DE BARRENA



Tif.: 988 269 153  
Móbil: 689 558 421  
Rúa Seixalvo, Nº 3 Baixo  
OURENSE

