Österreichische Sozialversicherung

Reale Wartezeiten bei MRT im Juli/August 2026

MRT-Wartezeiten-Analyse durch externe Qualitätssicherung (Online und Calls mittels vordefinierter Szenarien)



MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

Eine Analyse des MARKET Marktforschungsinstituts für den Dachverband der Sozialversicherungsträger

Inhaltlicher Überblick

1. Aufgabenstellung und methodischer Aufbau — Chart 4 bis 9
2. Management Summary — Chart 10 bis 15
3. Angegebene Wartezeiten vs. reale Wartezeiten — Chart 16 bis 22
4. Reale Wartezeiten nach Szenarien — Chart 23 bis 27
5. Details zu den Terminbuchungen — Chart 28 bis 35
6. Die Online Buchungsmöglichkeiten — Chart 37 bis 40
7. Zugang zu MRT Privatterminen (durch Selbstzahlung) — Chart 41 bis 46
8. Exkurs: Fragebogen / Protokoll — Chart 47 bis 50





KAPITEL 1

Aufgabenstellung & methodischer Aufbau

Aufgabenstellung

Diese Untersuchung stellt die **Trendmessung** zu der im Vorjahr durchgeführten Wartezeit-Erhebung im Bereich MRT dar.
Der Hintergrund dieser **externen Qualitätssicherung** (Calls und Online) liegt in der Kritik an zu hohen Wartezeiten bei den MRT-Instituten.
Damit ergab sich folgende Aufgabenstellung:

Check der realen Wartezeiten auf eine MRT und Vergleich mit den aufgelisteten Wartezeiten auf der Homepage der Sozialversicherung
(in Form von telefonischen Calls und Buchungen über die Online-Systeme der Webseiten).

Gecheckt wurde in Form von unterschiedlichen Problemstellungen für drei verschiedene Körperregionen (mit je 2 unterschiedlichen Szenarien).

Überprüft wurden zudem folgende Aspekte :

- Möglichkeit einer Privatzahlung der MR-Untersuchung und damit „schnelleren“ Termin
- Aktives Anbieten eines Eintrags in der Warteliste

Grundsätzliches: Der Gesamtvertrag für MR sieht eine Wartezeit von 20 Werktagen, in dringenden Fällen von 5 Werktagen vor.

Die Trendmessung wurde ident zur Erhebung aus dem Jahr 2025 angelegt, dabei wurde in der Erhebung nach dringendem und nicht dringendem Szenario unterschieden, um keine Verzerrung durch unterschiedliche Szenarien zu 2025 einfließen zu lassen.

Allerdings: Die Wartezeiten auf dringende Untersuchungen konnten im Rahmen dieser Studie nicht oder nur bedingt untersucht werden, da bei Dringlichkeit in der Regel eine Kontaktaufnahme der Zuweiser:in mit dem MR-Institut erfolgt und dies im Rahmen dieses Studien-Designs nicht möglich war. Eine Aussage über Wartezeiten von dringenden Untersuchungen kann demnach nicht getätigt werden.

Methodische Detaildaten:

Zielgruppe

Vertragspartner:innen der Sozialversicherung im Bereich MRT, N=83 Institute, davon 72 Institute mit Wartezeiten-Angabe und 11 Institute ohne Wartezeitenangabe

Befragungsart

Telefonische Calls durch fachlich geschulte Mitarbeiter:innen des Instituts, Online-Check der einzelnen Homepages

Befragungszeitraum

22. Juli 2026 bis 19. August 2026

Auswertungsbasis

Online-Check: die Homepage jedes Institutes wurde gecheckt a) auf eine Online-Buchungs-Möglichkeit eines MRT-Termins und b) auf die Möglichkeit, die Untersuchung privat zu bezahlen und damit schneller zu einem Termin zu kommen.

Calls: jedes Institut wurde mit Szenarien aus drei Körperregionen (mit je 2 Szenarien) durch unterschiedliche Mitarbeiter:innen konfrontiert. Ausgangsbasis sind somit 498 externe Qualitätssicherungs-Calls.

Davon konnten auch **492 Calls durchgeführt** werden. Bei den restlichen 6 war nach 15 Kontakten keine Erreichbarkeit gegeben.

Repräsentativität

Nachdem es sich um eine Vollerhebung handelt, ist die Repräsentativität zu 100% gewährleistet.

Leitfaden / Protokoll

befindet sich im Anhang

Die abgefragten Szenarien

Bei ONLINE wurde nur nach B-Szenarien auf der Website gesucht

KNIE

SZENARIO 1A:

Knietotalendoprothese, Schmerzen, Vd.a. periprothetische Fraktur

- Ursache f. Knieprothese – je nach Alter unterschiedlich, in jungem Alter eher durch einen Unfall
- Prothese wurde vor ca. 1 Jahr eingesetzt
- Termin notwendig, weil Sturz vor ca. 2 Wochen, Schmerzen werden zunehmend mehr, daher Zuweisung von Ärztin/Arzt (Unterscheidung Zuweisung durch Allgemeinmedizin vs. Orthopädie)

SZENARIO 1B:

Knieschmerzen chronisch, Vd.a. erosive Arthrose

- Erosive Arthrose: Knorpel ist stellenweise nicht mehr vorhanden -> Schmerzen, weil Knochen aufeinander reiben
- Dadurch Entzündung
- Ursache: Abnützung (je nach Alter unterschiedlich, länger zurückliegender Sportunfall, Altersabnützung)

LENDEN-WS

SZENARIO 2A:

möglicher Diskusprolaps mit Einengung des Myeloms

- LWS, Bandscheibenvorfall mit neurologischen Ausfällen
- Achtung: Bei muskulären Ausfällen müsste sofort operiert werden, daher Symptome: Ausstrahlende Schmerzen bis in die Zehen, Kribbeln
- Ursache f. Symptome: Schweres Heben, Golf

SZENARIO 2B:

Schmerzen untere LWS ohne Ausstrahlung od. neurolog. Defizite

- Seit längerem, Rückenschmerzen (keine Besserung/Verschlechterung durch Physio bzw. Sport)

OBERBAUCH

SZENARIO 3A:

Unklare Oberbauchbeschwerden bei erhöhten Tumormarkern

- Unauffällige Befunde aus Ultraschall, Kolo- sowie Gastroskopie
- Häufige, bewegungsunabhängige Schmerzen im linken Oberbauch (Quer unter dem Rippenbogen)
- Tumormarker: Ärztin/Arzt hat nach Laborbefund gemeint, dass Tumormarker auffällig sind

SZENARIO 3B:

Verdacht auf Cholecystolithiasis, St. P. Gallenkolik

- Verdacht auf Gallensteine
- Möglicherweise Frage nach Ultraschall – nicht eindeutiger Befund
- Vermehrt Schmerzen im Oberbauch nach fettigem Essen (Übelkeit) betrifft häufig Frauen im gebärfähigen Alter (auch Männer)
- Zeitraum immer wiederkehrend, Hausärztin/-arzt hat beim Abtasten Auffälligkeiten

Struktur der Befragten

Strukturelle Zusammensetzung der Zielgruppe

	Interviews Gesamt n=	Institute gesamt N=	IN PROZENT
Externe Qualitätssicherung gesamt	617	83	100
Basis: Telefonische Interviews	492	83	79,7
Basis: Onlinerecherche	125	83	20,3
MR KNIE: Szenario 1a,b	244	83	39,6
MR LENDENWIRBELSÄULE: Szenario 2a,b	249	83	40,4
MR OBERBAUCH: Szenario 3a,b	248	83	40,2
Keine veröffentliche Wartezeit	91	11	13,3
Angabe Wartezeit auf SV Homepage	526	72	86,7

	Interviews Gesamt n=	Institute gesamt N=	IN PROZENT
Externe Qualitätssicherung gesamt	617	83	100
Burgenland	35	5	5,7
Kärnten	58	8	9,4
Niederösterreich	106	14	17,2
Oberösterreich	64	9	10,4
Salzburg	42	6	6,8
Steiermark	103	14	16,7
Tirol	37	5	6
Vorarlberg	29	4	4,7
Wien	143	18	23,2
Gesamtvertragspartner	464	61	75,2
Kooperations-Vertragspartner	146	21	23,7
Eigene Einrichtung ÖGK	7	1	1,1

QMY288/Basis: Alle kontaktierten MR-Institute Österreichs



KAPITEL 2

Management Summary

Management Summary

Analyse der Wartezeiten für MRT-Untersuchungen in Österreich

- **Im Vergleich zum Juni 2025 zeigt sich eine deutliche Reduktion der Wartezeiten auf eine MRT-Untersuchung.** Im Durchschnitt konnten die tatsächlich erhobenen Wartezeiten bei telefonischer Terminvereinbarung um rund acht Tage reduziert werden. Maßgeblich dafür verantwortlich ist insbesondere die Entwicklung bei MRT-Untersuchungen des Oberbauchs: Hier sank die durchschnittliche Wartezeit von 46 Tagen im Jahr 2025 auf aktuell knapp 30 Tage. Auch bei MRT-Untersuchungen des Knies ist ein Rückgang von durchschnittlich 20,5 auf 15 Tage festzustellen. Bei Untersuchungen der Lendenwirbelsäule reduzierte sich die Wartezeit von 21,5 auf 17 Tage.
- Parallel dazu sind allerdings auch die auf den Websites der Sozialversicherungs-träger ausgewiesenen Wartezeiten gesunken. Während dort 2025 eine durchschnittliche Wartezeit von 22 Tagen angegeben wurde, liegt dieser Wert aktuell bei rund 15 Tagen. **Die Differenz zwischen den veröffentlichten und den tatsächlich erhobenen Wartezeiten bleibt damit trotz des insgesamt niedrigeren Wartezeitenniveaus weitgehend unverändert.**
- **Auch auf Ebene der Bundesländer zeigt sich nahezu flächendeckend eine Reduktion der tatsächlichen Wartezeiten**. Ausnahmen bilden Oberösterreich und Vorarlberg, wo Patient:innen 2026 länger auf einen MRT-Termin warten müssen als noch im Jahr 2025. Gemeinsam mit dem Burgenland zählen diese Bundesländer damit zu jenen Regionen mit den längsten Wartezeiten. Gleichzeitig zeigt sich auf Ebene der einzelnen MRT-Institute eine beträchtliche Spannweite: Die erhobenen Wartezeiten reichen von lediglich einem Tag bis zu 107 Tagen.



Management Summary

Analyse der Wartezeiten für MRT-Untersuchungen in Österreich

- **Im Detail nach Bundesländern betrachtet, bestätigt sich dieses Bild.** Oberösterreich und Vorarlberg weisen unabhängig vom jeweiligen Szenario längere Wartezeiten als im Vorjahr auf. Insgesamt zählen insbesondere Vorarlberg und das Burgenland zu den Bundesländern mit den längsten Wartezeiten auf einen MRT-Termin. Oberösterreich und Salzburg liegen bei allen drei untersuchten Szenarien ebenfalls etwas über dem Gesamtdurchschnitt. Vergleichsweise kurze Wartezeiten finden sich hingegen in Wien, Tirol und der Steiermark.

- Der Unterschied zwischen Gesamtvertragspartnern und Kooperationspartnern hat sich gegenüber 2025 kaum verändert. Bei Kooperationspartnern muss im Durchschnitt weiterhin geringfügig länger auf einen Termin gewartet werden, obwohl die auf den Websites der Sozialversicherungsträger veröffentlichten Wartezeiten für diese Institute im Mittel kürzer ausgewiesen werden.

- **Die längsten Wartezeiten zeigen sich erneut bei MRT-Untersuchungen des Oberbauchs.** Auch innerhalb dieses Untersuchungstyps besteht jedoch eine außerordentlich hohe Streuung zwischen den Instituten: Die Wartezeit reicht von einem bis zu 113 Tagen. Ein weiterer klarer Zusammenhang zeigt sich hinsichtlich der Veröffentlichung von Wartezeiten: MRT-Institute, für die auf der Website der Sozialversicherungsträger keine Wartezeit ausgewiesen wird, weisen im Durchschnitt auch tatsächlich längere Wartezeiten auf.

- **Die insgesamt niedrigeren Wartezeiten spiegeln sich zudem in einer höheren Zahl an Terminen innerhalb der regulären Öffnungszeiten wider**. Sowohl bei telefonischer Terminvereinbarung als auch bei der Onlinebuchung ist der Anteil entsprechender Termine gegenüber dem Vorjahr gestiegen. Bei telefonischer Vereinbarung finden mittlerweile 73 % der Termine innerhalb der regulären Öffnungszeiten statt, gegenüber 67 % im Jahr 2025. Bei Onlinebuchungen erhöhte sich dieser Anteil von 56 % auf 62 %. MRT-Untersuchungen des Oberbauchs werden dabei nahezu ausschließlich innerhalb der regulären Öffnungszeiten durchgeführt.



Management Summary

Analyse der Wartezeiten für MRT-Untersuchungen in Österreich

- Auf Bundesländerebene weist das Burgenland weiterhin den höchsten Anteil an Terminen außerhalb der regulären Öffnungszeiten auf. Auffällig ist darüber hinaus, dass fünf MRT-Institute Termine nahezu durchgängig außerhalb der regulären Öffnungszeiten vergeben.
- **Die aktive Information über die Möglichkeit, sich auf eine Warteliste setzen zu lassen, bleibt hingegen weiterhin wenig etabliert**. Lediglich rund 10 % der MRT-Institute weisen Patient aktiv auf diese Möglichkeit hin. Damit bewegt sich dieser Anteil in etwa auf dem Niveau des Vorjahres. Etwas häufiger erfolgt ein entsprechender Hinweis bei MRT-Untersuchungen der Lendenwirbelsäule sowie des Oberbauchs. Auch regional bestehen Unterschiede: In Oberösterreich, der Steiermark und Vorarlberg wird die Möglichkeit einer Warteliste vergleichsweise häufiger aktiv kommuniziert.
- **Gleichzeitig gewinnt die Online-Terminbuchung weiter an Bedeutung.** Während 2025 bei 19 MRT-Instituten eine direkte Terminvereinbarung über ein Onlinebuchungssystem möglich war, trifft dies mittlerweile auf 22 Institute zu. Berücksichtigt man zusätzlich acht Institute, bei denen eine Onlinebuchung ausschließlich mittels eKOS-Code möglich ist, verfügen insgesamt bereits 30 Institute über eine vergleichsweise unkomplizierte Möglichkeit zur digitalen Terminvereinbarung. 2025 waren es insgesamt 22 Institute.



Management Summary

Analyse der Wartezeiten für MRT-Untersuchungen in Österreich

- Auch die Wartezeiten bei Onlinebuchungen sind gegenüber dem Vorjahr gesunken. Die durchschnittliche Wartezeit reduzierte sich von 21 Tagen im Jahr 2025 auf aktuell 16,7 Tage. Besonders deutlich fällt die Verbesserung wiederum bei MRT-Untersuchungen des Oberbauchs aus. Bei Untersuchungen der Lendenwirbelsäule zeigen sich hingegen nur geringe Veränderungen. Aussagen auf Bundesländerebene sind in diesem Zusammenhang aufgrund der teilweise sehr geringen Fallzahlen nur mit entsprechender Vorsicht zu interpretieren. In Vorarlberg, wo lediglich zwei Institute in die Auswertung eingehen, hat sich die Wartezeit bei Online-Terminvereinbarung deutlich erhöht. In Kärnten, wo nur ein Institut berücksichtigt werden kann, ist hingegen ein leichter Rückgang zu beobachten.
- **Eine Möglichkeit zur privaten Finanzierung einer MRT-Untersuchung wird mittlerweile von rund 25 % der Institute direkt auf der eigenen Website kommuniziert.** Dies entspricht einem Anstieg um rund 10 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr. Im direkten telefonischen Kontakt signalisieren 22 % der Institute die Möglichkeit einer privat bezahlten Untersuchung; dieser Anteil liegt geringfügig unter dem Niveau von 2025.
- Regional zeigt sich der höchste Anteil an angebotenen Privatzahlungsmöglichkeiten in Vorarlberg und Oberösterreich. In Wien ist der Anteil gegenüber dem Vorjahr etwas zurückgegangen, zumindest hinsichtlich jener Institute, die eine private Untersuchung im telefonischen Kontakt auch aktiv anbieten. Die durchschnittlichen Kosten einer privat finanzierten MRT-Untersuchung liegen mit rund € 335,-- auf einem ähnlichen Niveau wie im Vorjahr. Die höchsten durchschnittlichen Preise finden sich in Vorarlberg und Tirol. In Niederösterreich und der Steiermark sind private MRT-Untersuchungen hingegen deutlich günstiger als im Gesamtdurchschnitt.



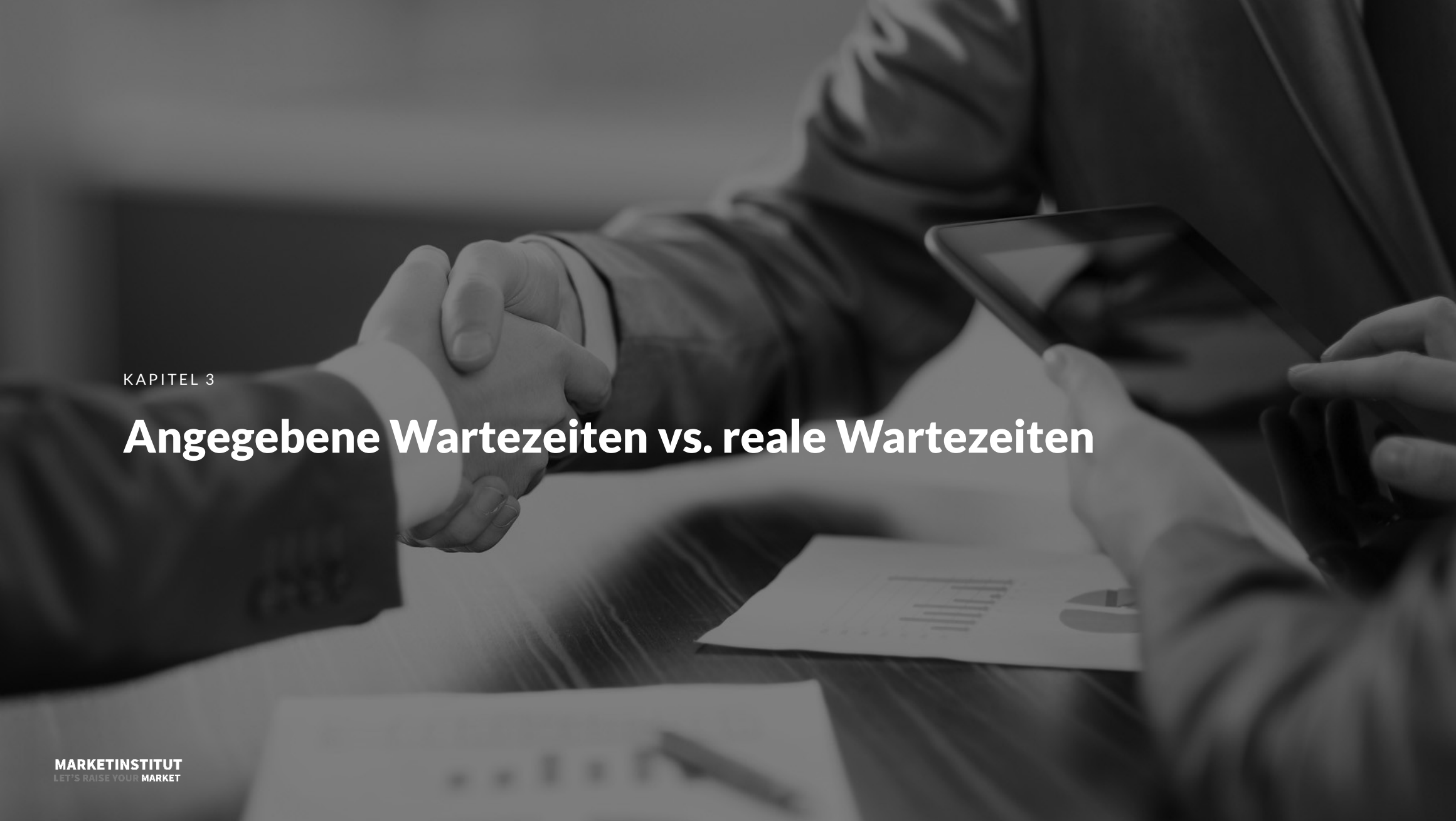
Management Summary

Analyse der Wartezeiten für MRT-Untersuchungen in Österreich

- Die durchschnittliche Wartezeit auf einen privat finanzierten MRT-Termin beträgt aktuell 5,1 Tage. Damit liegt sie zwar geringfügig über dem Vorjahreswert, jedoch weiterhin deutlich unter der durchschnittlichen Wartezeit ohne Privatzahlung. Auffällig ist insbesondere die Entwicklung bei MRT-Untersuchungen des Knies: Mit aktuell rund sieben Tagen liegt die Wartezeit nahezu doppelt so hoch wie im Jahr 2025. Die längsten Wartezeiten auf einen privaten MRT-Termin zeigen sich in Niederösterreich und Tirol, während in Salzburg und Kärnten die kürzesten Wartezeiten erhoben wurden.

In Summe zeigt sich 2026 eine klar verbesserte Versorgungssituation mit deutlich kürzeren MRT-Wartezeiten und einem wachsenden Angebot an Online-Terminbuchungen. Gleichzeitig bleiben erhebliche Unterschiede zwischen Bundesländern und einzelnen Instituten bestehen. Besonders auffällig sind die weiterhin sehr hohen Maximalwartezeiten sowie die nur geringe aktive Nutzung von Wartelisten. Private MRT-Termine bieten nach wie vor einen deutlichen Zeitvorteil, sind jedoch regional unterschiedlich verfügbar und bepreist.





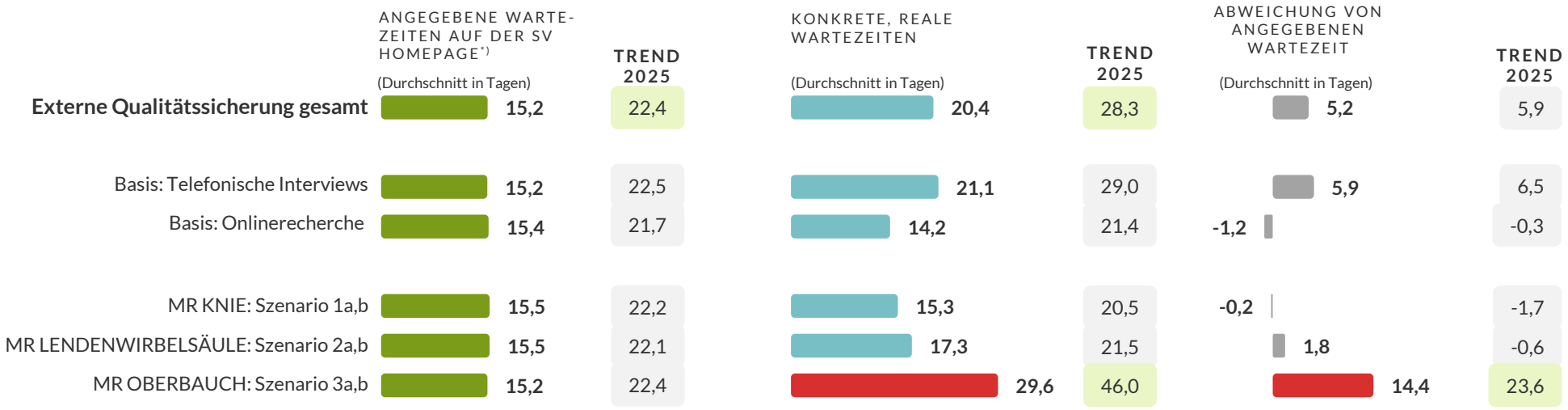
KAPITEL 3

Angegebene Wartezeiten vs. reale Wartezeiten

Angegebene Wartezeiten vs. REALE Wartezeiten

(zum Zeitpunkt der externen Qualitätssicherung) – NACH SZENARIEN

Wartezeiten sind im Vergleich zu 2025 deutlich gesunken. Die Differenz zwischen realer Wartezeit und jener, die auf der Homepage angegeben ist, reduziert sich unwesentlich. Eine auffallende Reduktion wird bei MR Szenario Oberbauch deutlich.



*) Veröffentlichte Wartezeiten wurden immer tagesaktuell erfasst (sowohl beim telefonischen Kontakt als auch bei der Online-Recherche, die Angaben auf der SV Homepage bilden eine durchschnittliche Wartezeit über **alle** Indikationen ab.)

(minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit, plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)

Angegebene Wartezeiten vs. REALE Wartezeiten

(zum Zeitpunkt der externen Qualitätssicherung) -) – NACH BUNDESLÄNDERN

Österreichische Sozialversicherung

Trotz positivem Trend zeigt sich in zwei Bundesländern eine Steigerung der Wartezeiten: in Oberösterreich und in Vorarlberg wartet man länger als im Vorjahr.

	ANGEGEBENE WARTE-ZEITEN AUF DER SV HOMEPAGE*) (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	KONKRETE, REALE WARTEZEITEN (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	ABWEICHUNG VON ANGEGEBENER WARTEZEIT (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025
Externe Qualitätssicherung gesamt	15,2	22,4	20,4	28,3	5,1	5,9
Burgenland	19,9	62,0	37,9	54,7	17,9	-7,3
Kärnten	20,0	24,6	22,3	35,0	2,3	10,4
Niederösterreich	13,9	20,0	23,4	33,1	9,5	13,1
Oberösterreich	17,5	17,5	30,0	24,6	12,6	7,1
Salzburg	27,7	19,3	25,7	37,6	-2,0	18,3
Steiermark	13,1	17,8	15,3	22,5	2,2	4,7
Tirol	12,0	16,0	15,4	24,1	3,4	8,1
Vorarlberg	25,4	26,3	35,6	19,0	10,2	-7,3
Wien	11,5	19,2	9,9	21,3	-1,6	2,4
Gesamtvertragspartner	16,0	21,1	19,0	26,6	3,1	5,5
Kooperations-Vertragspartner	12,5	27,3	25,4	34,6	12,9	7,3
Eigene Einrichtung ÖGK			3,0	13,3	3,0	
Keine veröffentliche Wartezeit			34,8	35,1		
Angabe Wartezeit auf der SV Homepage			17,9	26,6		

*) Veröffentlichte Wartezeiten wurden immer tagesaktuell erfasst (sowohl beim telefonischen Kontakt als auch bei der Online-Recherche, die Angaben auf der SV Homepage bilden eine durchschnittliche Wartezeit über **alle** Indikationen ab.)

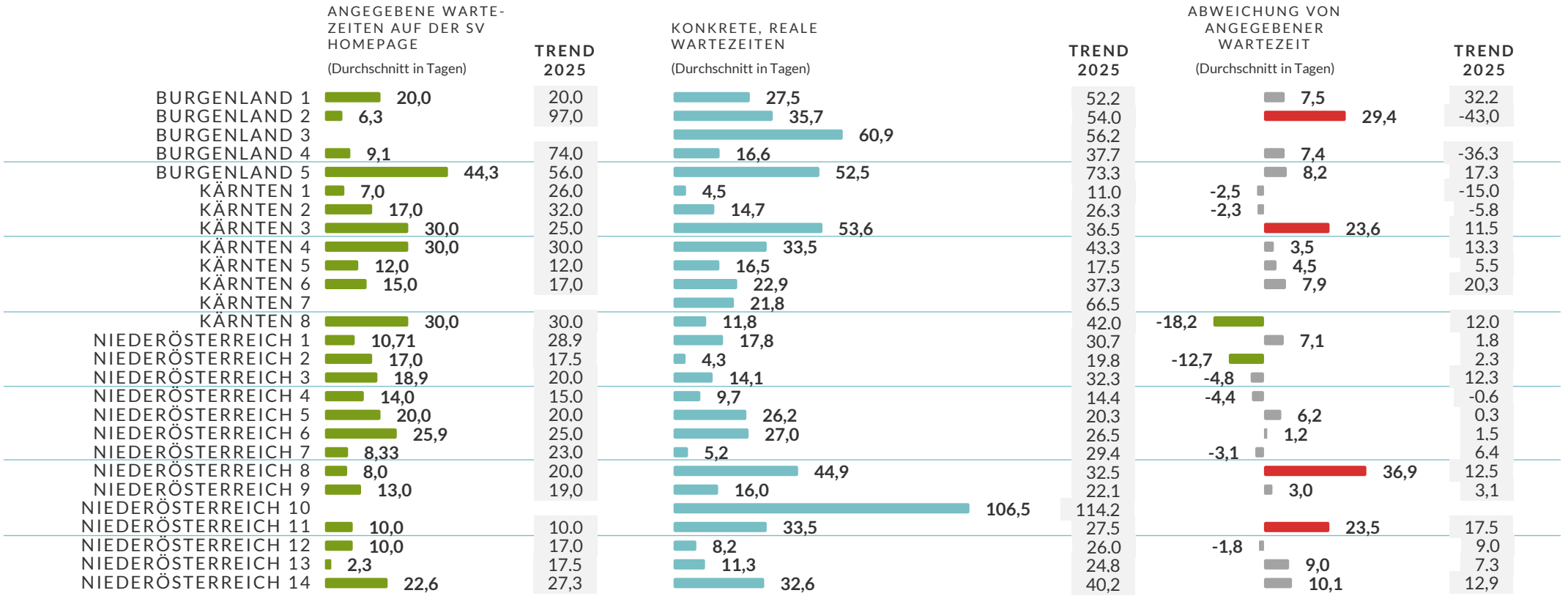
(minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit, plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)

Angegebene Wartezeiten vs. REALE Wartezeiten / I

(zum Zeitpunkt der externen Qualitätssicherung) – NACH MR-INSTITUTEN

Österreichische Sozialversicherung

Wiederum deutliche Unterschiede in der Wartezeit auf Einzelebene der MR-Institute: die längste Wartezeit liegt bei 107 Tagen, die kürzeste Wartezeit bei 1 Tag.



(minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit,
plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)

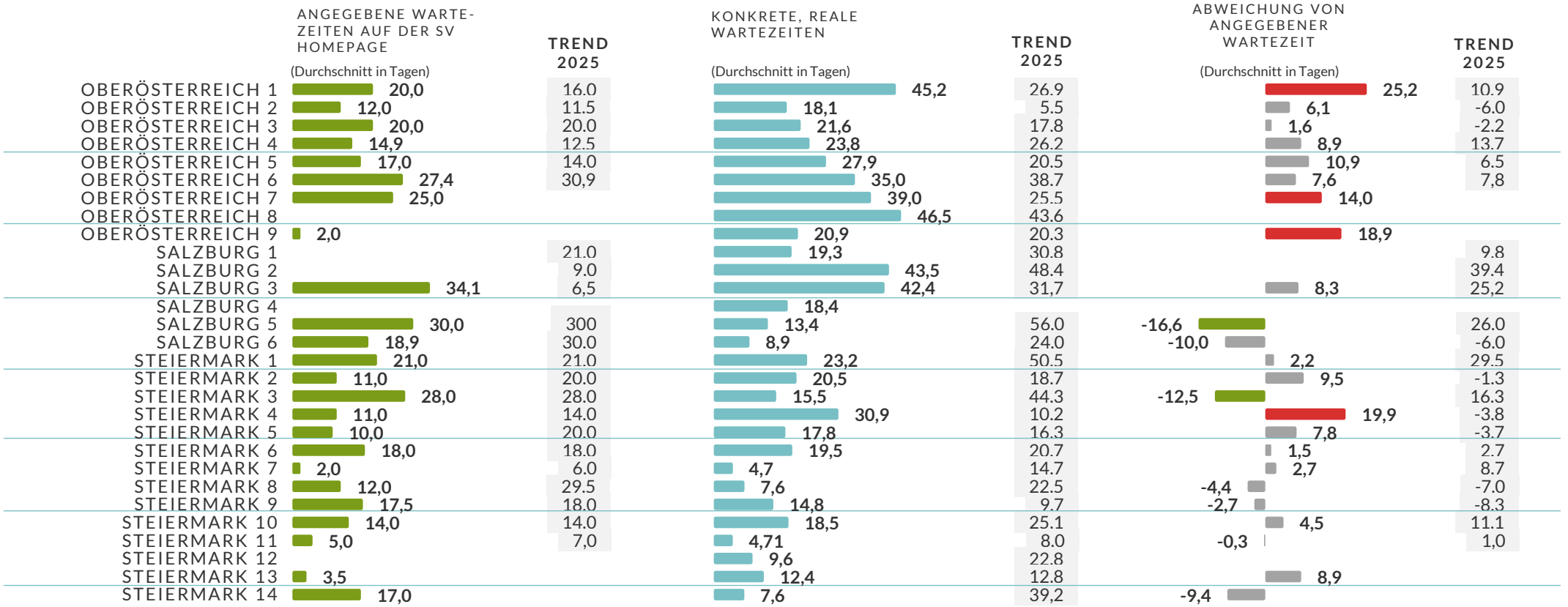
MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

QMY288/Basis:

Angegebene Wartezeiten vs. REALE Wartezeiten / II

(zum Zeitpunkt der externen Qualitätssicherung) – NACH MR-INSTITUTEN

Die stärksten Abweichungen zu den angegebenen Wartezeiten liegen bei mehr als 37 Tagen über dem angegebenen Wert.



(minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit,
plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

QMY288/Basis:

Angegebene Wartezeiten vs. REALE Wartezeiten / III

(zum Zeitpunkt der externen Qualitätssicherung) – NACH MR-INSTITUTEN

Die positivste Abweichung liegt bei 17 Tagen unter der konkreten Angabe auf der SV Homepage.

	ANGEGEBENE WARTEZEITEN AUF DER SV HOMEPAGE (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	KONKRETE, REALE WARTEZEITEN (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	ABWEICHUNG VON ANGEGEBENER WARTEZEIT (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025
TIROL 1	10,5		16,2	22.7	5,7	
TIROL 2	13,0		9,6	22.0	-3,4	22.0
TIROL 3		15.0	23,8	41.0		26.0
TIROL 4	10,0	18.0	10,4	14.8	0,4	-3.2
TIROL 5	14,3	15.0	20,0	19.8	5,7	4.8
VORARLBERG 1	12,5	21.0	26,3	2.3	13,8	-18.7
VORARLBERG 2	30,0	30.0	36,1	31.0	6,1	1.0
VORARLBERG 3	35,0	28,0	22,9	19.6	-12,1	-8.4
VORARLBERG 4			47,3	22.6		
WIEN 1	20,0	20.0	16,2	29.0	-3,8	9.0
WIEN 2	7,0	30,0	3,5	11.0	-3,5	19.0
WIEN 3	9,0		2,7	20.4	-6,3	20.4
WIEN 4	6,5	7.0	3,9	5.2	-2,6	-1,8
WIEN 5	24,9	25.0	15,1	25.0	-9,9	
WIEN 6	12,0	35.0	5,1	40.3	-6,9	5.3
WIEN 7	8,0	21,0	16,9	14.4	8,9	-6,6
WIEN 8	22,0		5,2	17.0		
WIEN 9	11,7	43.0	6,7	41.2	-5,0	-1.8
WIEN 10	4,0	10.0	1,7	7.7	-2,3	-2.3
WIEN 11	4,0	7.0	15,5	4.3	11,5	-2.8
WIEN 12	5,0	10.0	2,5	3.3	-2,5	-6.7
WIEN 13	20,0	22.5	18,8	35.3	-1,2	12.8
WIEN 14	4,3	12,1	0,7	16.8	-3,6	4,7
WIEN 15	10,0		26,4	51.2	16,4	
WIEN 16	2,0	7,0	9,3	8.2	7,2	1,2
WIEN 17	15,0		3,0	13.3	-12,1	
WIEN 18	15,0		26,9	33,2	11,9	

(minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit,
plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)

Angegebene Wartezeiten vs. REALE Wartezeiten

(zum Zeitpunkt der externen Qualitätssicherung) – NACH KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER

Auch bei den Kooperations-Vertragspartnern sieht man eine breite Streuung in den Wartezeiten.

	ANGEGEBENE WARTEZEITEN AUF DER SV HOMEPAGE (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	KONKRETE, REALE WARTEZEITEN (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	ABWEICHUNG VON ANGEGEBENER WARTEZEIT (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 1			106,5	114.2		
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 2	44,3	56,0	52,5	73.3	8,2	17,3
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 3			21,8	66.5		
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 4			60,9	56.2		
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 5	6,3	97.0	35,7	54.0	29,4	-43.0
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 6		9.0	43,5	48.4		39.4
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 7	30,0	30,0	11,8	42.0	-18,2	12,0
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 8	17,0		7,6	39.2	-9,4	
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 9	9,1	74.0	16,6	37.7	7,4	-36.3
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 10	15,0	17,0	22,9	37.3	7,9	20,3
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 11	15,0		26,9	33.2	11,9	
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 12	10,0	10.0	33,5	27.5	23,5	17.5
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 13	2,29	17,5	11,3	24.8	9,0	7,3
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 14			9,6	22.8		
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 15	2,0		20,9	20.3	18,9	
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 16	14,3	15,0	20,0	19.8	5,7	4,8
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 17	3,5		12,4	12.8	8,9	
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 18	7,0	26.0	4,5	11.0	-2,5	-15.0
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 19	17,5	18.0	14,8	9.7	-2,7	-8.3
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 20	2,0	7.0	9,3	8.2	7,3	1.2
KOOPERATIONS-VERTRAGSPARTNER 21	5,0	7,0	4,7	8,0	-0,3	1,0

(minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit,
plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)



KAPITEL 4

Reale Wartezeiten nach Szenarien

REALE Wartezeiten nach konkretem Szenario

(zum Zeitpunkt der externen Qualitätssicherung) – NACH BUNDESLÄNDERN

Die Wartezeiten haben sich auch in den einzelnen MR-Bereichen reduziert, am stärksten im Bereich Oberbauch, am wenigsten im Bereich Lendenwirbelsäule, bei den Bundesländer-Auswertungen erkennt man in Oberösterreich und in Vorarlberg ein Anwachsen der Wartezeiten.

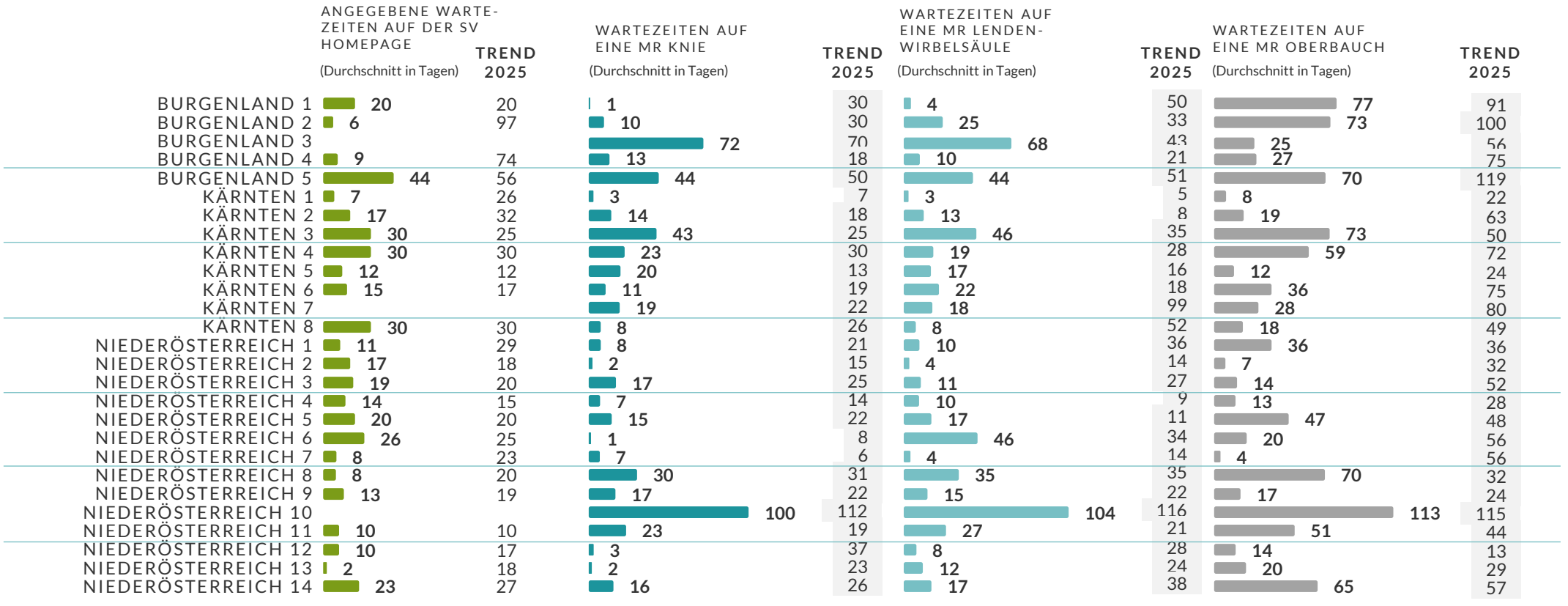
	ANGEGEBENE WARTEZEITEN AUF DER SV HOMEPAGE*) (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	WARTEZEITEN AUF EINE MR KNIE (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	WARTEZEITEN AUF EINE MR LENDENWIRBELSÄULE (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	WARTEZEITEN AUF EINE MR OBERBAUCH (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025
Externe Qualitätssicherung	**15,2**	22,4	**15,3**	20,5	**17,3**	21,5	**29,6**	46,0
Burgenland	**19,9**	62,0	**27,9**	40,6	**30,0**	39,3	**57,6**	87,7
Kärnten	**20,0**	24,6	**17,9**	19,9	**17,7**	32,4	**31,6**	54,1
Niederösterreich	**13,9**	20,0	**14,8**	26,8	**21,5**	30,3	**34,3**	43,6
Oberösterreich	**17,5**	17,5	**25,4**	21,2	**27,1**	19,7	**37,6**	33,0
Salzburg	**27,7**	19,3	**18,2**	27,3	**25,3**	34,5	**34,2**	51,2
Steiermark	**13,1**	17,8	**11,0**	18,2	**12,3**	14,3	**23,0**	37,4
Tirol	**12,0**	16,0	**14,2**	19,5	**12,2**	19,0	**22,0**	38,0
Vorarlberg	**25,4**	26,3	**34,5**	18,3	**32,8**	13,1	**41,9**	23,3
Wien	**11,5**	19,2	**7,7**	9,9	**7,0**	10,3	**16,7**	52,6
Gesamtvertragspartner	**16,0**	21,1	**13,8**	19,5	**15,8**	19,0	**29,0**	44,6
Kooperations-Vertragspartner	**12,5**	27,3	**20,5**	24,1	**23,0**	30,2	**32,7**	50,7
Eigene Einrichtung ÖGK			**0,6**	4,0	**2,1**	2,0	**5,0**	34,0
Keine veröffentliche Wartezeit			**27,7**	26,9	**37,9**	28,5	**43,2**	52,8
Angabe Wartezeit auf SV Homepage			**13,5**	18,7	**14,0**	19,7	**27,4**	44,1

*) Veröffentlichte Wartezeiten wurden immer tagesaktuell erfasst (sowohl beim telefonischen Kontakt als auch bei der Online-Recherche, die Angaben auf der SV Homepage bilden eine durchschnittliche Wartezeit über **alle** Indikationen ab.)

REALE Wartezeiten nach konkretem Szenario / I

(zum Zeitpunkt der externen Qualitätssicherung) – NACH MR-INSTITUTEN

Im Detail, ausgewertet nach MR-Instituten, bleibt die Streuung der Wartezeiten auch pro MR-Bereich sehr breit. Im Bereich MR Knie zwischen 1 und 100 Tagen.

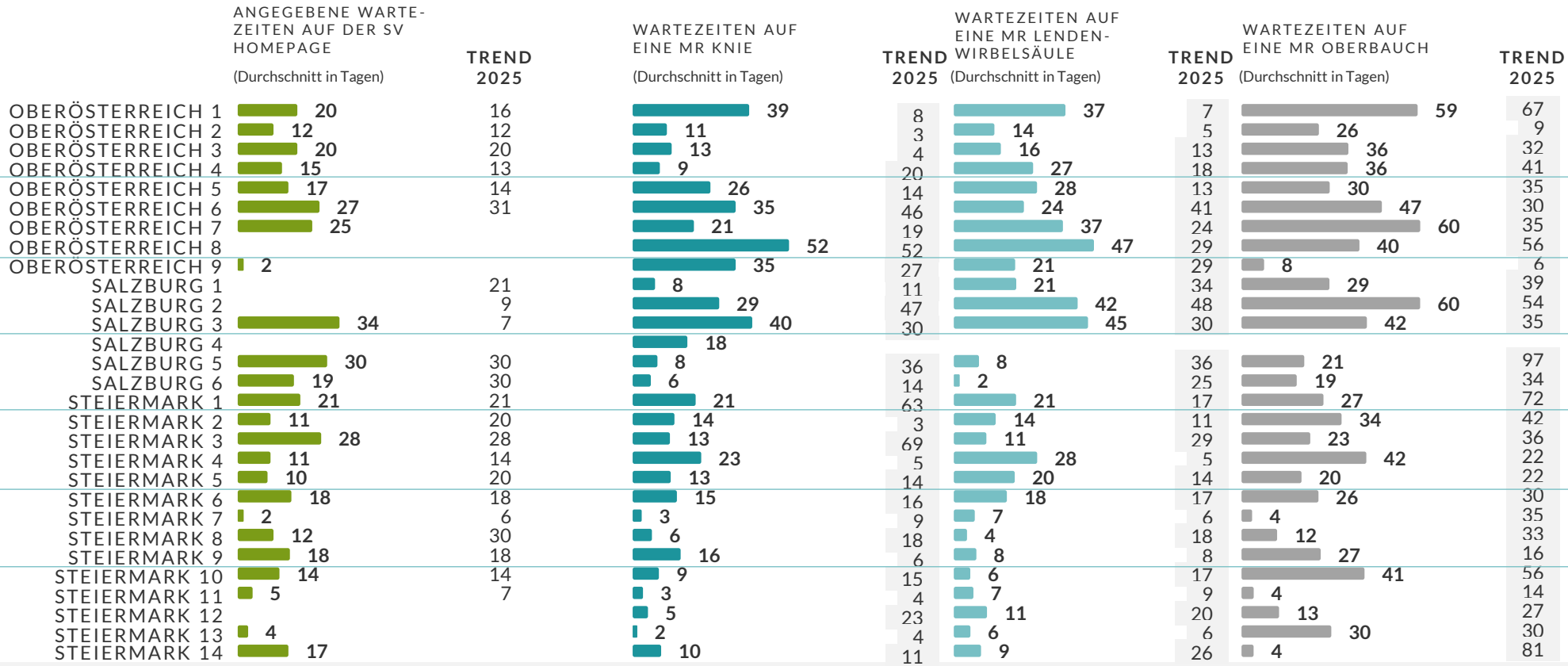


REALE Wartezeiten nach konkretem Szenario / II

(zum Zeitpunkt der externen Qualitätssicherung) – NACH MR-INSTITUTEN

Österreichische Sozialversicherung

Im Bereich MR Lendenwirbelsäule zwischen 1 und 104 Tagen.



REALE Wartezeiten nach konkretem Szenario / III

(zum Zeitpunkt der externen Qualitätssicherung) – NACH MR-INSTITUTEN

Österreichische Sozialversicherung

Im Bereich MR Oberbauch zwischen 1 und 113 Tagen.

	ANGEGEBENE WARTEZEITEN AUF DER SV HOMEPAGE (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	WARTEZEITEN AUF EINE MR KNIE (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	WARTEZEITEN AUF EINE MR LENDEN-WIRBELSÄULE (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	WARTEZEITEN AUF EINE MR OBERBAUCH (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025
TIROL 1	11		5	15	15	7	30	47
TIROL 2	13		10	22	8	24	13	21
TIROL 3		15	35	33	19	42	22	57
TIROL 4	10	18	18	17	3	13		
TIROL 5	14	15	17	12	19	11	24	37
VORARLBERG 1	13	21	21	2	30	4	31	2
VORARLBERG 2	30	30	44	20	21	23	50	50
VORARLBERG 3	35	28		21	21	22	27	17
VORARLBERG 4			39	32	50	4	51	25
WIEN 1	20	20	14	24	11	20	37	50
WIEN 2	7	30	2	7	5	19	4	8
WIEN 3	9		1	5	5	4		66
WIEN 4	7	7	4	3	3	6	6	7
WIEN 5	25	25	12	14	14	23	20	38
WIEN 6	12	35	4	2	6	3		150
WIEN 7	8	21	12	13	13	17	26	
WIEN 8	22		3	10	2	4	13	57
WIEN 9	12	43	1	22	2	15	17	88
WIEN 10	4	10		4	2	4	3	16
WIEN 11	4	7	13	3	20	6		
WIEN 12	5	10	3		1	2	4	6
WIEN 13	20	23	11	11	12	11	33	84
WIEN 14	4	12	1	11	1	7	1	33
WIEN 15	10		15	30	17	34	47	91
WIEN 16	2	7	8	5	5	4	14	16
WIEN 17	15		1	4	2	2	5	34
WIEN 18	15		34	4	17	4	30	77



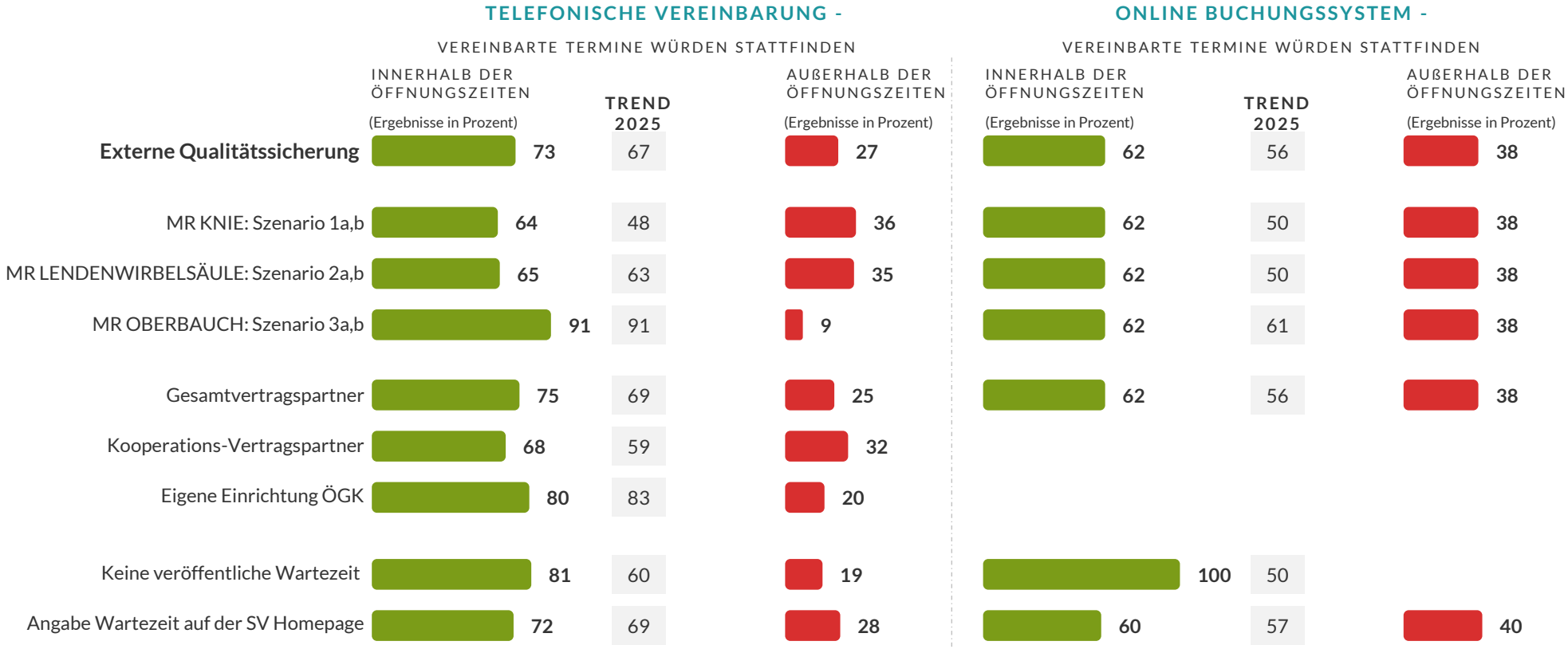
KAPITEL 5

Details zu den Terminbuchungen

Terminvergabe innerhalb / außerhalb Öffnungszeiten

(bei konkreter Terminvereinbarung und Angabe einer Uhrzeit)

Etwas mehr Termine finden innerhalb der Öffnungszeiten statt, knapp drei Viertel wird (bei telefonischer Vereinbarung) ein Termin innerhalb der Öffnungszeiten angeboten, bei MR-Instituten mit Online-Buchungssystemen liegt dieser Wert bei 62 %.

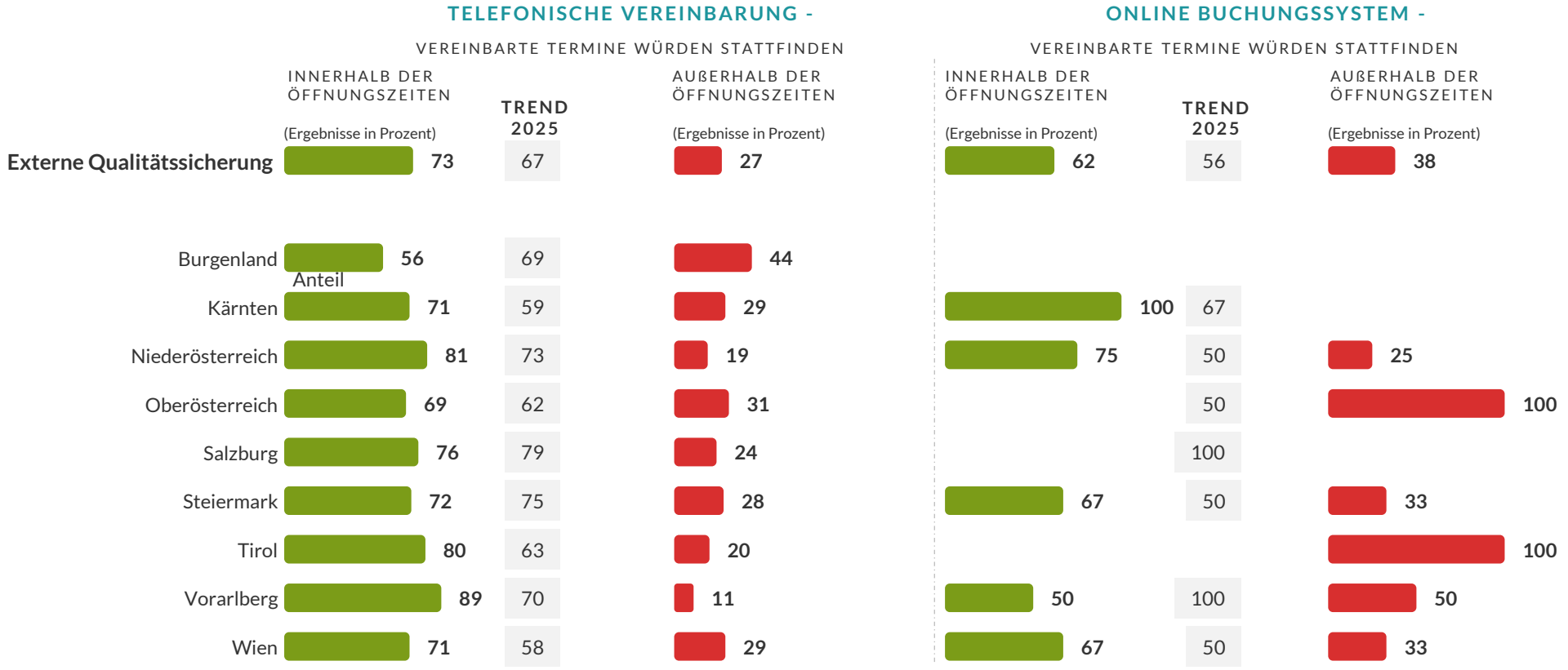


Terminvergabe innerhalb / außerhalb Öffnungszeiten

(bei konkreter Terminvereinbarung und Angabe einer Uhrzeit) – nach BUNDESLÄNDERN

Österreichische Sozialversicherung

Den höchsten Anteil an möglichen Terminen innerhalb der Öffnungszeiten findet man bei telefonischer Kontaktierung in Vorarlberg, den niedrigsten Wert im Burgenland.

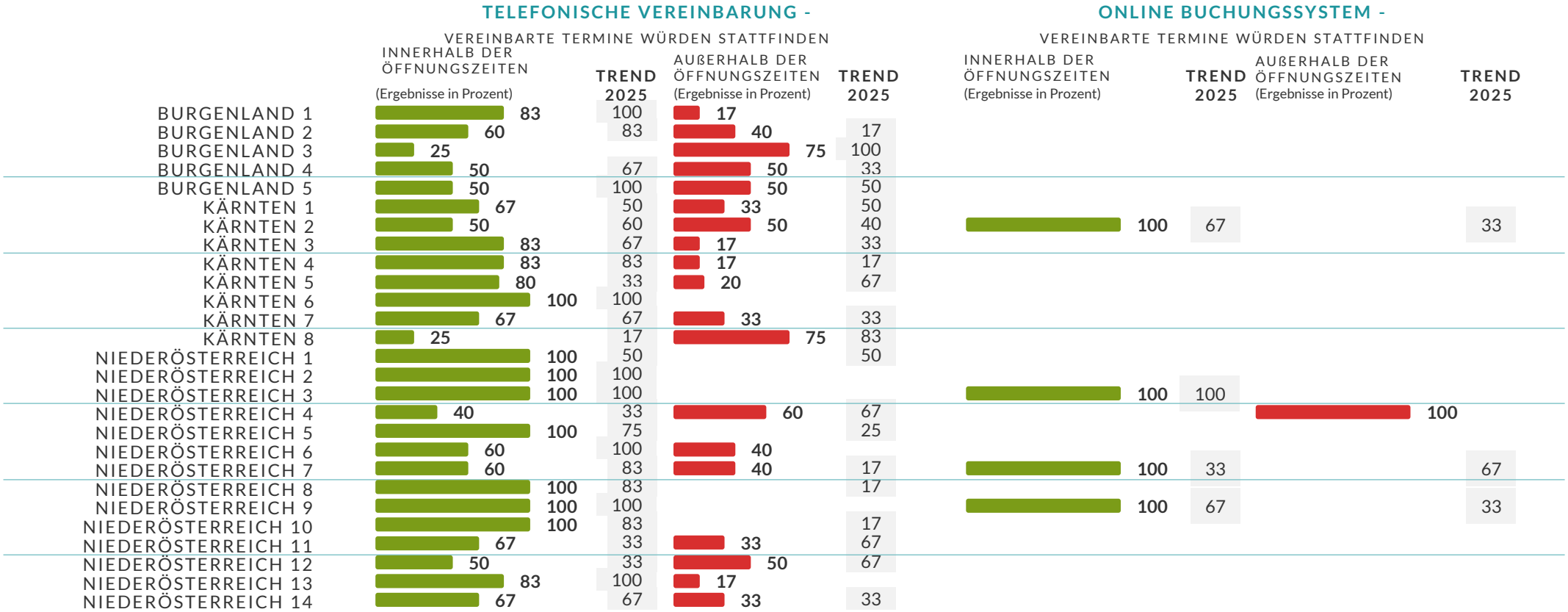


Terminvergabe innerhalb / außerhalb Öffnungszeiten / I

(bei konkreter Terminvereinbarung und Angabe einer Uhrzeit) – NACH MR-INSTITUTEN

Österreichische Sozialversicherung

Auf Institutsebene betrachtet vergeben 28 Institute bei telefonischer Terminvereinbarung ausschließlich Termine innerhalb der Öffnungszeiten.

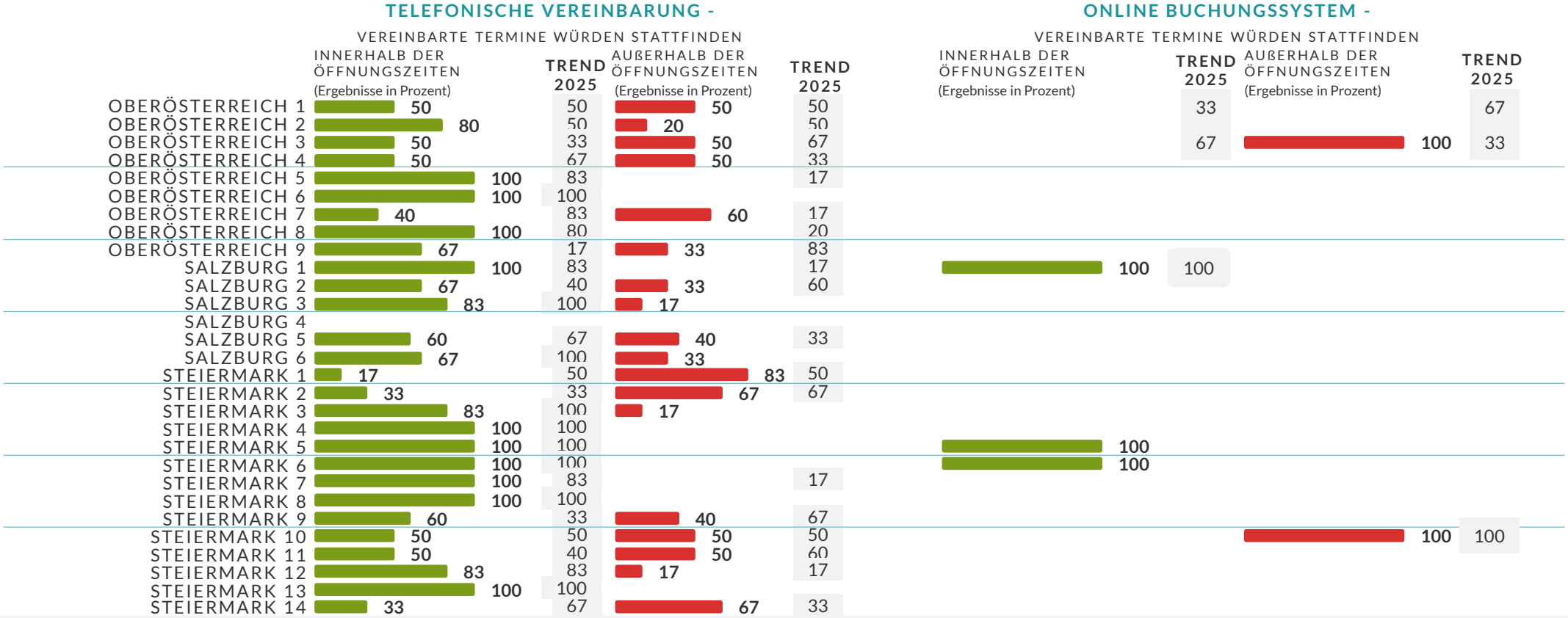


Terminvergabe innerhalb / außerhalb Öffnungszeiten / II

(bei konkreter Terminvereinbarung und Angabe einer Uhrzeit) – NACH MR-INSTITUTEN

Österreichische Sozialversicherung

9 Institute vergeben mehrheitliche Termine außerhalb der Öffnungszeiten.



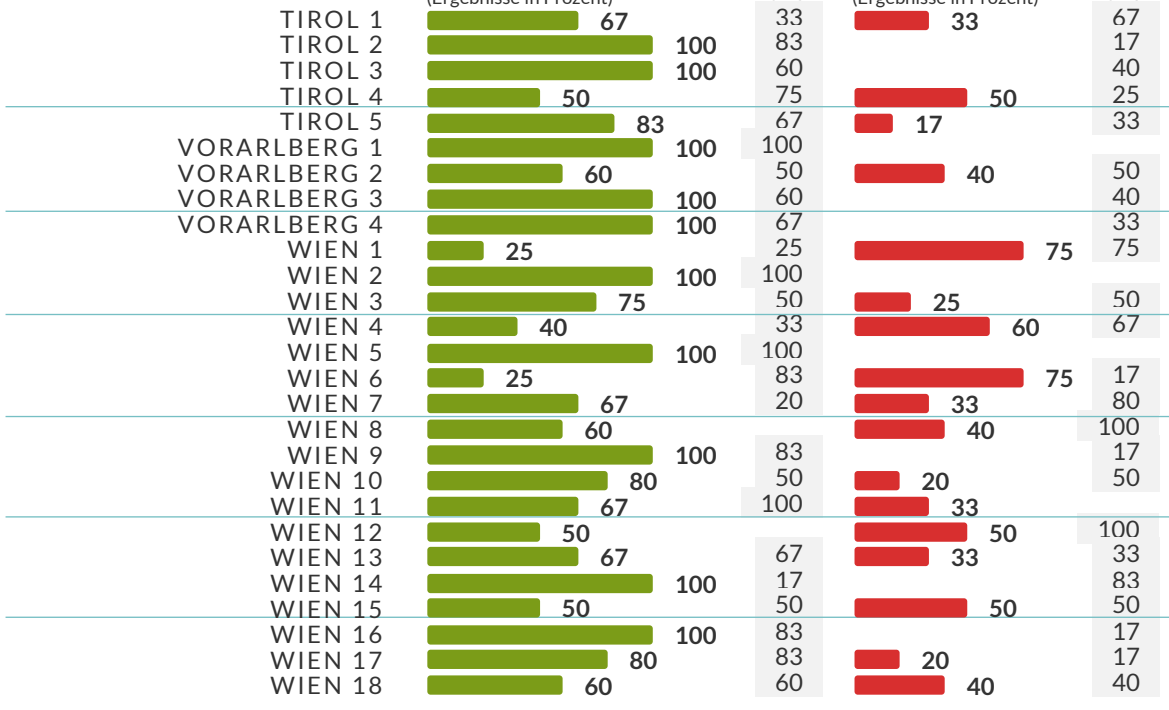
Terminvergabe innerhalb / außerhalb Öffnungszeiten / III

(bei konkreter Terminvereinbarung und Angabe einer Uhrzeit) – NACH MR-INSTITUTEN

Österreichische Sozialversicherung

Im Onlinebereich gibt es nur ein „Entweder-oder“, Termine werden entweder innerhalb (14 Institute) oder außerhalb (8 Institute) vergeben.

TELEFONISCHE VEREINBARUNG -
VEREINBARTE TERMINE WÜRDEN STATTFINDEN



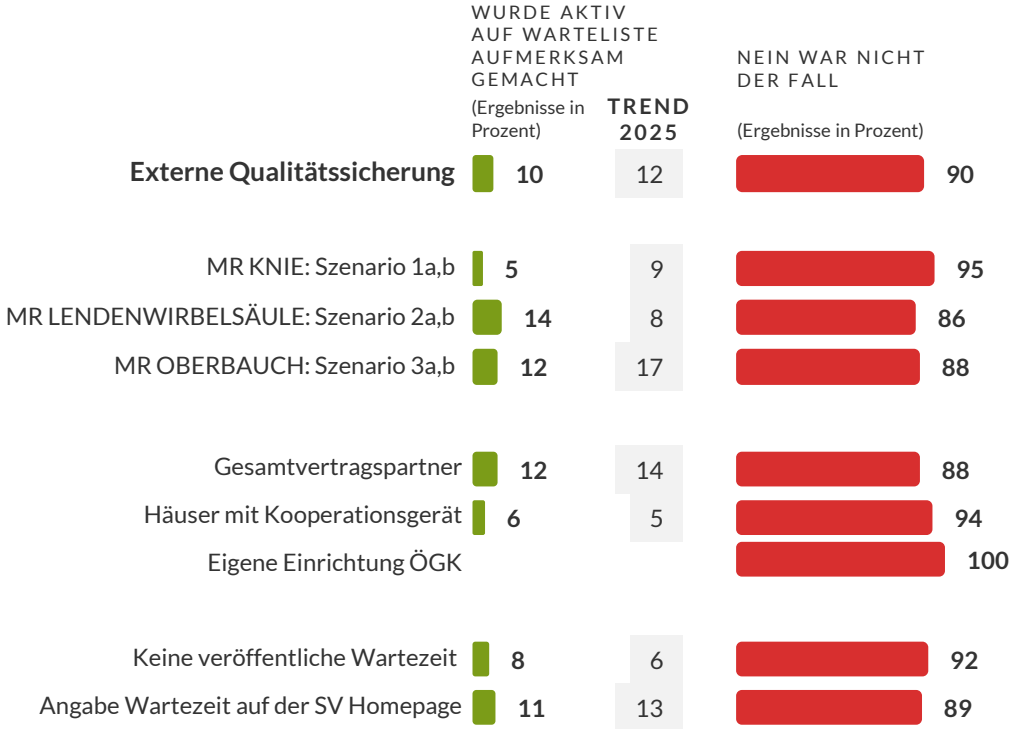
ONLINE BUCHUNGSSYSTEM -
VEREINBARTE TERMINE WÜRDEN STATTFINDEN

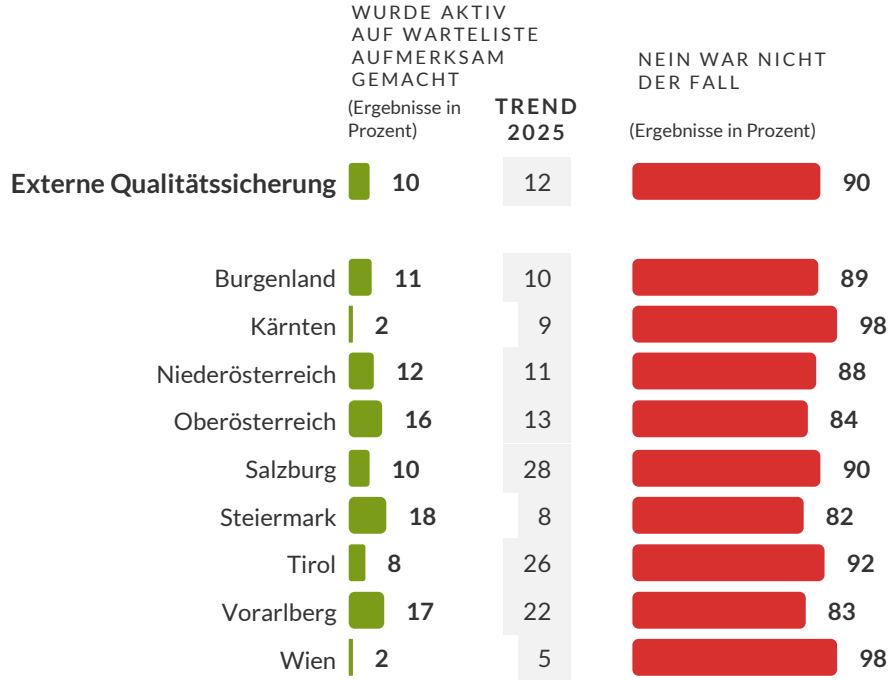


Aktives Anbieten eines Wartelisten-Eintrags

(telefonisches Interview: Nachfrage, ob man auf Warteliste eingetragen werden möchte) – nach SZENARIEN, BUNDESLÄNDER

Ein aktives Anbieten der Möglichkeit eines Wartelisten-Eintrags wird weiterhin nur sehr spärlich vergeben, bei rund 10 % der MR-Institute ist das der Fall. In der Steiermark, in Vorarlberg und in Oberösterreich wird überdurchschnittlich angeboten.





Frage: Wurden Sie aktiv darauf aufmerksam gemacht, dass Sie sich in eine Warteliste eintragen lassen können?

Aktives Anbieten eines Wartelisten-Eintrags

(telefonisches Interview: Nachfrage, ob man auf Warteliste eingetragen werden möchte) – nach MR-INSTITUTEN

Die höchsten Werte liegen dabei im einzelnen bei 67 % „Aufmerksam machen“ auf die Möglichkeit eines Wartelisten-Eintrags.

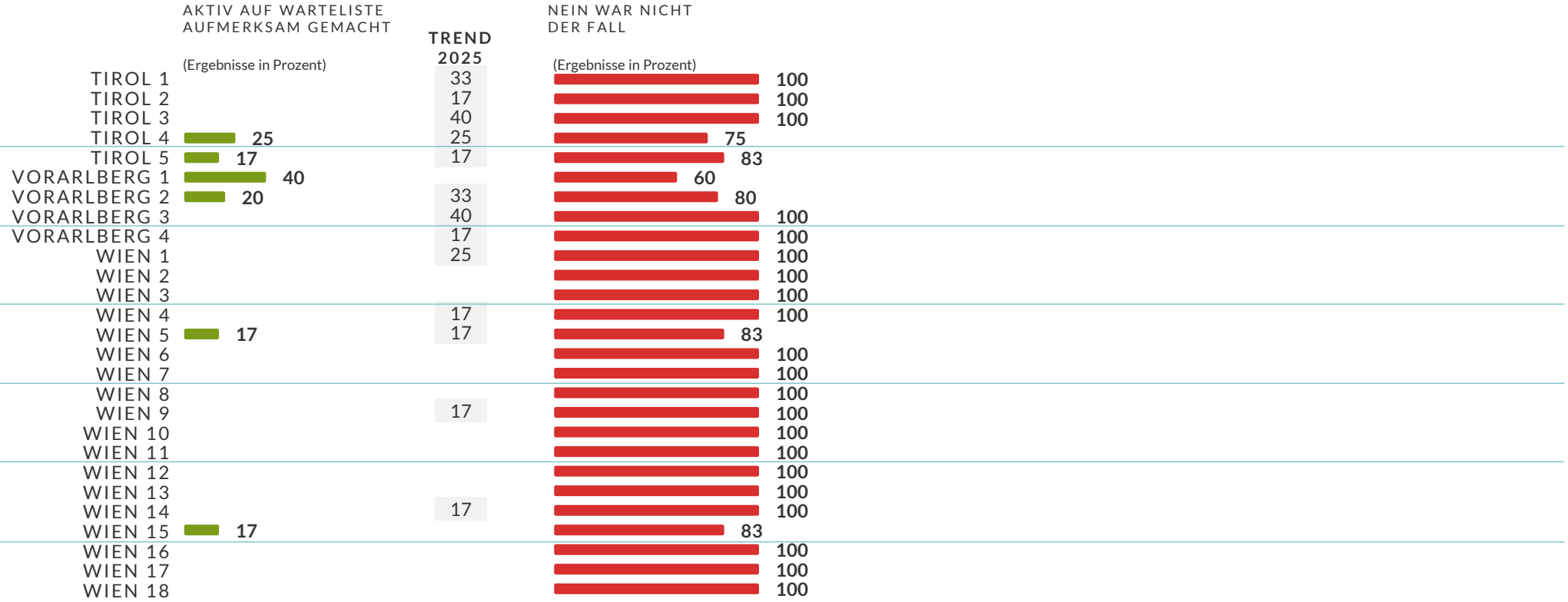


Frage: Wurden Sie aktiv darauf aufmerksam gemacht, dass Sie sich in eine Warteliste eintragen lassen können?

Aktives Anbieten eines Wartelisten-Eintrags

(telefonisches Interview: Nachfrage, ob man auf Warteliste eingetragen werden möchte) – nach MR-INSTITUTEN

Beim Großteil der Institute (bei 53 aller Institute) wird schlichtweg nicht aufmerksam gemacht.



Frage: Wurden Sie aktiv darauf aufmerksam gemacht, dass Sie sich in eine Warteliste eintragen lassen können?



KAPITEL 6

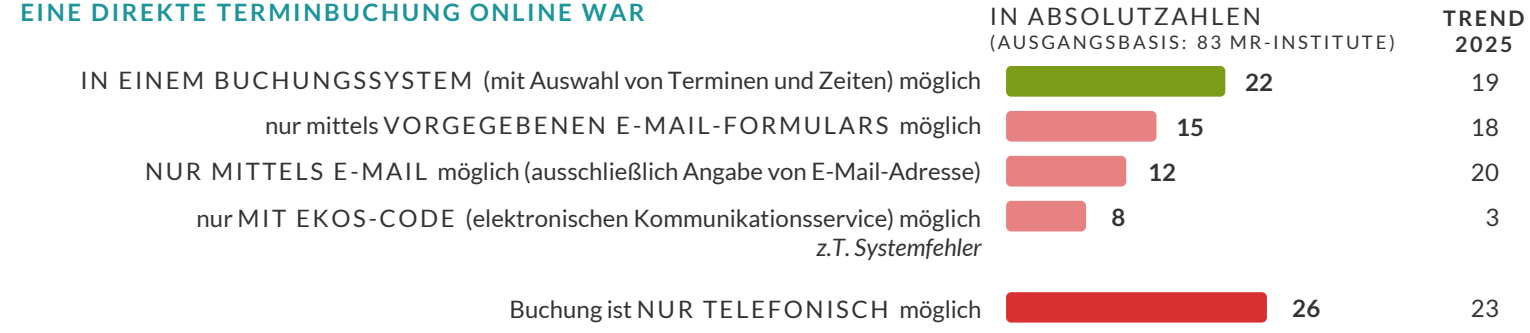
Die ONLINE Buchungsmöglichkeiten

Grundparameter bei ONLINE-BUCHUNG

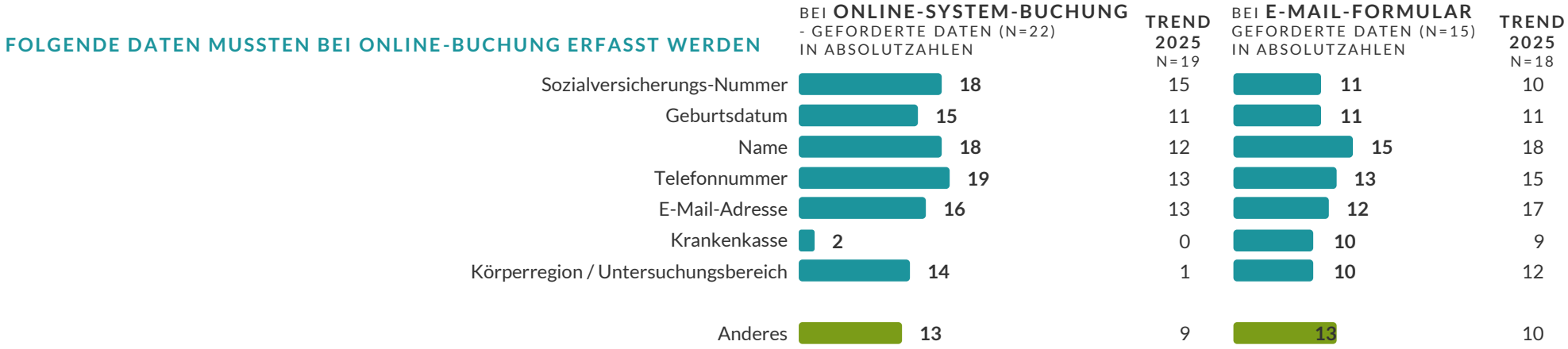
Basis: 83 MR-Institute, Darstellung in ABSOLUTZAHLEN

22 Institute bieten heuer ein Online-Buchungssystem an, das sind um drei mehr als 2025, dafür wird etwas weniger die Möglichkeit angeboten, mittels „einfachem“ E-Mail einen Termin zu vereinbaren.

EINE DIREKTE TERMINBUCHUNG ONLINE WAR



FOLGENDE DATEN MUSSTEN BEI ONLINE-BUCHUNG ERFASST WERDEN



Wartezeiten bei ONLINE System-Buchungen

Basierend auf 22 MR-Instituten

Auch bei der Online-Buchungsmöglichkeit hat sich die Wartezeit reduziert, von 21 auf 17 Tage. In Vorarlberg findet man dabei die höchste Wartezeit.

	ANGEGEBENE WARTEZEITEN AUF DER SV HOMEPAGE*) (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	KONKRETE, REALE WARTEZEITEN (Online Recherche, 22 MR-Institute) (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	ABWEICHUNG VON ANGEGEBENER WARTEZEIT (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025
Externe Qualitätssicherung	**15,2**	22,4	**16,7**	21,4	**1,5**	-0,9
MR KNIE: Szenario 1a,b	**15,5**	22,4	**13,7**	16,3	**-1,8**	-6,1
MR LENDENWIRBELSÄULE: Szenario 2a,b	**15,5**	22,4	**14,4**	14,6	**-1,1**	-7,8
MR OBERBAUCH: Szenario 3a,b	**15,2**	23,1	**23**	37,1	**7,8**	14,0
Burgenland	**19,9**	62,0			**-20**	
Kärnten	**20,0**	24,6	**13,1**	17,0	**-6,9**	-7,6
Niederösterreich	**13,9**	20,0	**14,9**	24,6	**1,0**	4,6
Oberösterreich	**17,5**	17,5	**20,1**	23,8	**2,6**	6,4
Salzburg	**27,7**	19,3	**24,7**	36,7	**--3,0**	17,4
Steiermark	**13,1**	17,8	**17**	12,0	**3,9**	-5,8
Tirol	**12,0**	16,0	**8,7**		**-3,3**	
Vorarlberg	**25,4**	26,3	**51,8**	27,3	**26,4**	1,0
Wien	**11,5**	19,2	**13,2**	18,1	**1,8**	-1,1
Gesamtvertragspartner	**15,9**	21,1	**16,7**	21,4	**0,8**	0,3
Kooperations-Vertragspartner	**12,6**	27,3			**-12,5**	
Eigene Einrichtung ÖGK	**15**				**-15**	
Keine veröffentliche Wartezeit	**48,1**		**39,6**	13,4	**-8,5**	
Angabe Wartezeit auf der SV Homepage	**12,5**		**14,4**	23,1	**1,9**	

*) Veröffentlichte Wartezeiten wurden immer tagesaktuell erfasst (sowohl beim telefonischen Kontakt als auch bei der Online-Recherche, die Angaben auf der SV Homepage bilden eine durchschnittliche Wartezeit über **alle** Indikationen ab.)

(minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit, plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)

Wartezeiten bei ONLINE System-Buchungen

Basierend auf 22 Instituten

Österreichische Sozialversicherung

Grundsätzlich bleibt die Wartezeit für eine MR-Oberbauch – auch bei Online-Buchung – die längste Wartezeit, wenn man mit den anderen Szenarien vergleicht.

	ANGEGEBENE WARTEZEITEN AUF DER SV HOMEPAGE (Durchschnitt in Tagen)	Diff zu 2025	WARTEZEITEN ÜBER ONLINE-BUCHUNGSSYSTEM (Online Recherche, 22 MR-Institute) (Durchschnitt in Tagen)	Diff zu 2025	ABWEICHUNG VON ANGEGEBENER WARTEZEIT (Durchschnitt in Tagen)	TREND 2025	SZENARIEN: WARTEZEITEN AUF EINE MR KNIE (Durchschnitt in Tagen)	Diff zu 2025	WARTEZEITEN AUF EINE MR LENDENWIRBELSÄULE (Durchschnitt in Tagen)	Diff zu 2025	WARTEZEITEN AUF EINE MR OBERBAUCH (Durchschnitt in Tagen)	Diff zu 2025
KÄRNTEN 2	17	-15	13,1	-3,9	-3,9	-15,0	13,6	-4,4	12,6	0,6		
NIEDERÖSTERREICH 3	19	-1,1	22,4	-5,3	3,5	7,7	28,4	1,4	15,4	-12,6	23,4	-4,6
NIEDERÖSTERREICH 4	14	-1	9,6		-4,4		10,6		8,6			
NIEDERÖSTERREICH 7	8	-14,7	11,3	-27	3	15,3	15,7	3,7	11,7	-7,3	6,7	-77,3
NIEDERÖSTERREICH 9	13	-6	16,1	-5,4	3,1	2,5	18,6	-4,4	13,6	-6,4		
OBERÖSTERREICH 3	20	0	20,1	-1,3	0,1	1,3	20,4	14,4	15,4	7,4	24,4	-25,6
SALZBURG 1			24,7	-12			7	-5	25	-17	42	-14
STEIERMARK 10	14	0	16,4	2,9	2,4	-0,5	6,6	-6,4	1	-13	41,6	
STEIERMARK 5	10	-10	15		5		5,4		20,4		19,4	
STEIERMARK 6	18	0	19,4		1,4		14,4		16,4		27,4	
TIROL 2	13	13	8,7		-4,3		11,7		5,7			
VORARLBERG 2	30	0	49		19		49		49			
VORARLBERG 4			54,5	27,2			47	11	62	39		
WIEN 1	20	0	20,7	-2,3	0,7	3,0	15,4	-13,6	9,4	-7,6	37,4	
WIEN 12	5	-5	5,7		0,7		1		2		14	
WIEN 3	9	9	2	-4,5	-7	6,5	0,5	-5,5	3,5	-3,5		
WIEN 4	7	-0,5	4,6		-1,9		3,6		2,6		7,6	
WIEN 5	25	-0,1	18,6		-6,3		12,6		15,6		27,6	
WIEN 6	12	-23	6,5	-11,5	-5,5	-17,0	5,5	3,5	7,5	5,5		
WIEN 7	8	-13	18,6	4,3	10,6	-6,7	7,6	-9,4	13,6	0,6	34,6	21,6
WIEN 8	22	22	2	-2	-20	4,0	2	-9	2	1	2	2
WIEN 9	12	-31,3	7,4	-33,3	-4,3	-2,3	4,4	-16,6	4,4	-10,6	13,4	-72,6

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

QMY288/Basis: BASIS: 22 MR-Institute, bei denen über ein Onlinebuchungssystem eine Terminbuchung möglich war



KAPITEL 7

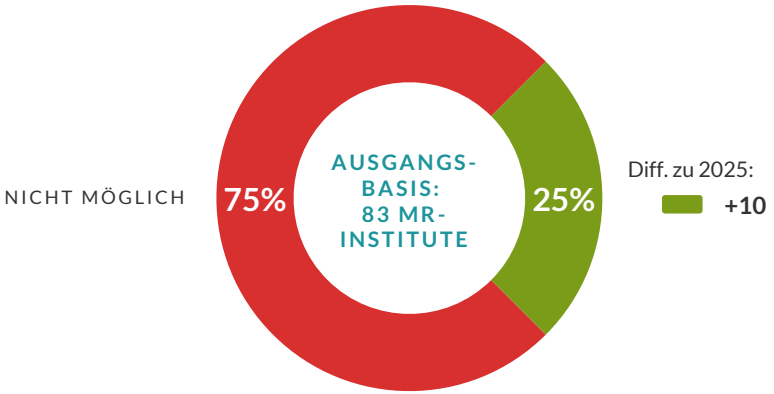
Zugang zu MRT Privatterminen (durch Selbstzahlung)

Möglichkeiten zur PRIVATZAHLUNG

Online auf Homepage ersichtlich versus telefonische Nacherfassung

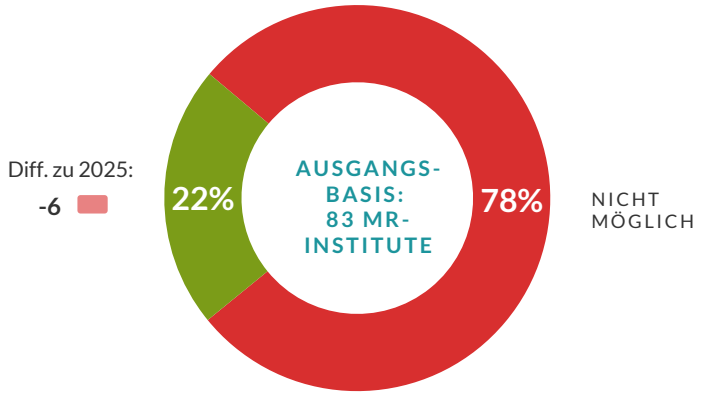
Laut Homepage bietet ein Viertel der MR-Institute auch die Möglichkeit einer Privatzahlung an, das ist eine Steigerung von 10 %. Telefonisch wird von 22 % der MR-Institute bestätigt, dass es diese Möglichkeit gibt. Damit liegt dieser Wert etwas unterhalb des Vorjahres.

SICHTBARKEIT ONLINE ÜBER HOMEPAGE -



MÖGLICHKEIT EINER MR-UNTERSUCHUNG DURCH SELBSTZAHLUNG IST GEGEBEN

BEI TELEFONISCHEM INTERVIEW -



Kosten sind bei 5 Instituten ONLINE ersichtlich

Durchschnittskosten: **198,00 €**
237,00 €
240,00 €
250,00 €
600,00 €

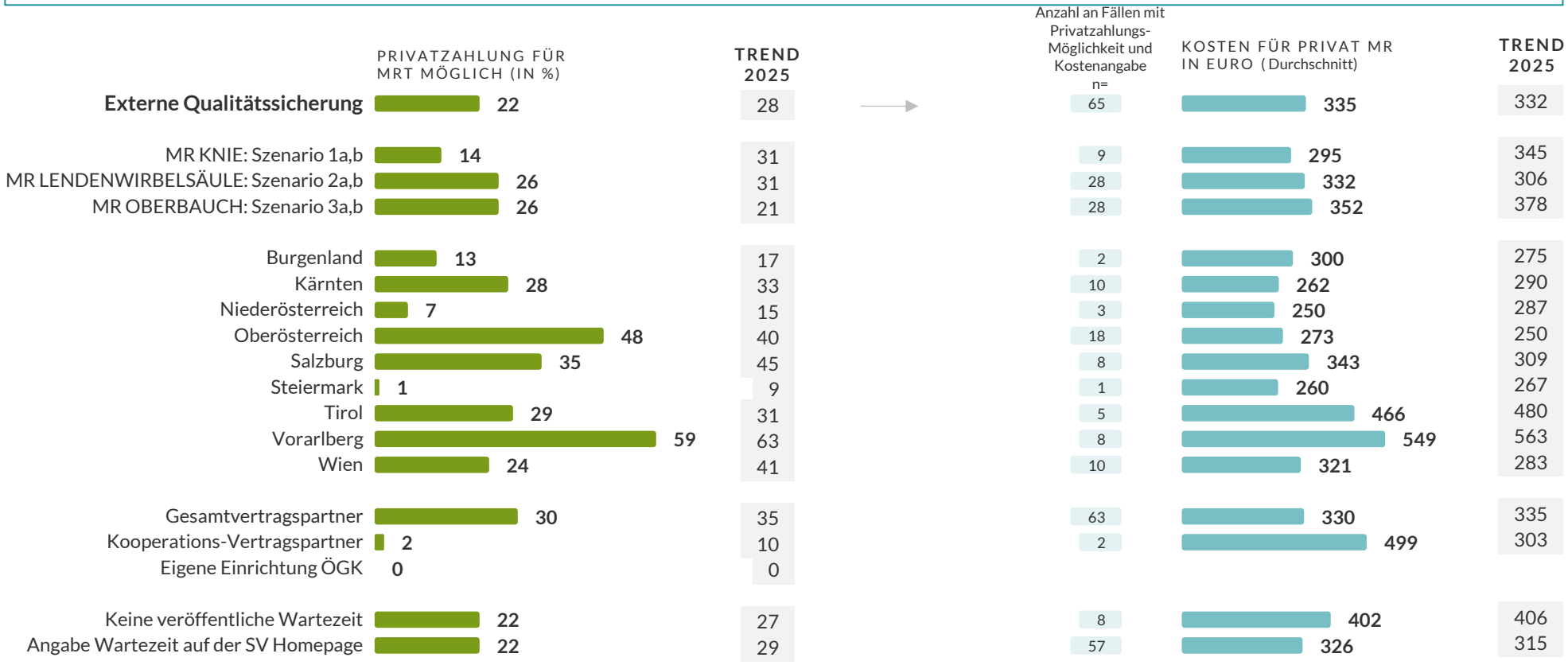
Möglichkeiten zur PRIVATZAHLUNG

(Basis: telefonische Interviews, konkret 345 Gespräche)

Österreichische Sozialversicherung

Wegfall jener, die für einzelne Szenarios keine MR anbieten,
Wegfall jener, die eine Wartezeit unter 5 Tagen erhielten.

Das stärkste Angebot an der Möglichkeit, eine MR privat zu bezahlen, findet man in Oberösterreich und in Vorarlberg, die Durchschnittskosten liegen dabei bei € 335,--.

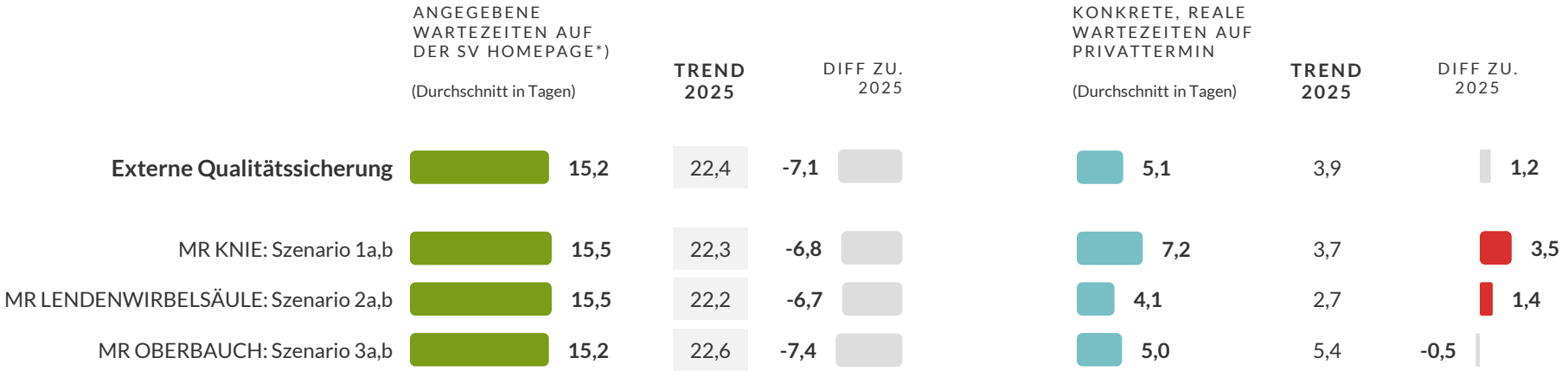


Gibt es die Möglichkeit durch Selbstzahlung / Zusatzversicherung einen früheren Termin zu erhalten?

Wartezeit auf MR Privattermine (durch Selbstbezahlung)

(75 Fälle/Szenarien, bei denen ein Privattermin mittels telefonischer Vereinbarung möglich war)

Die Wartezeiten für einen MR-Privattermin fallen verständlicherweise deutlich niedriger aus, allerdings leicht höher als 2025 – man wartet durchschnittlich 5 Tage.



*) Veröffentlichte Wartezeiten wurden immer tagesaktuell erfasst (sowohl beim telefonischen Kontakt als auch bei der Online-Recherche, die Angaben auf der SV Homepage bilden eine durchschnittliche Wartezeit über **alle** Indikationen ab.)

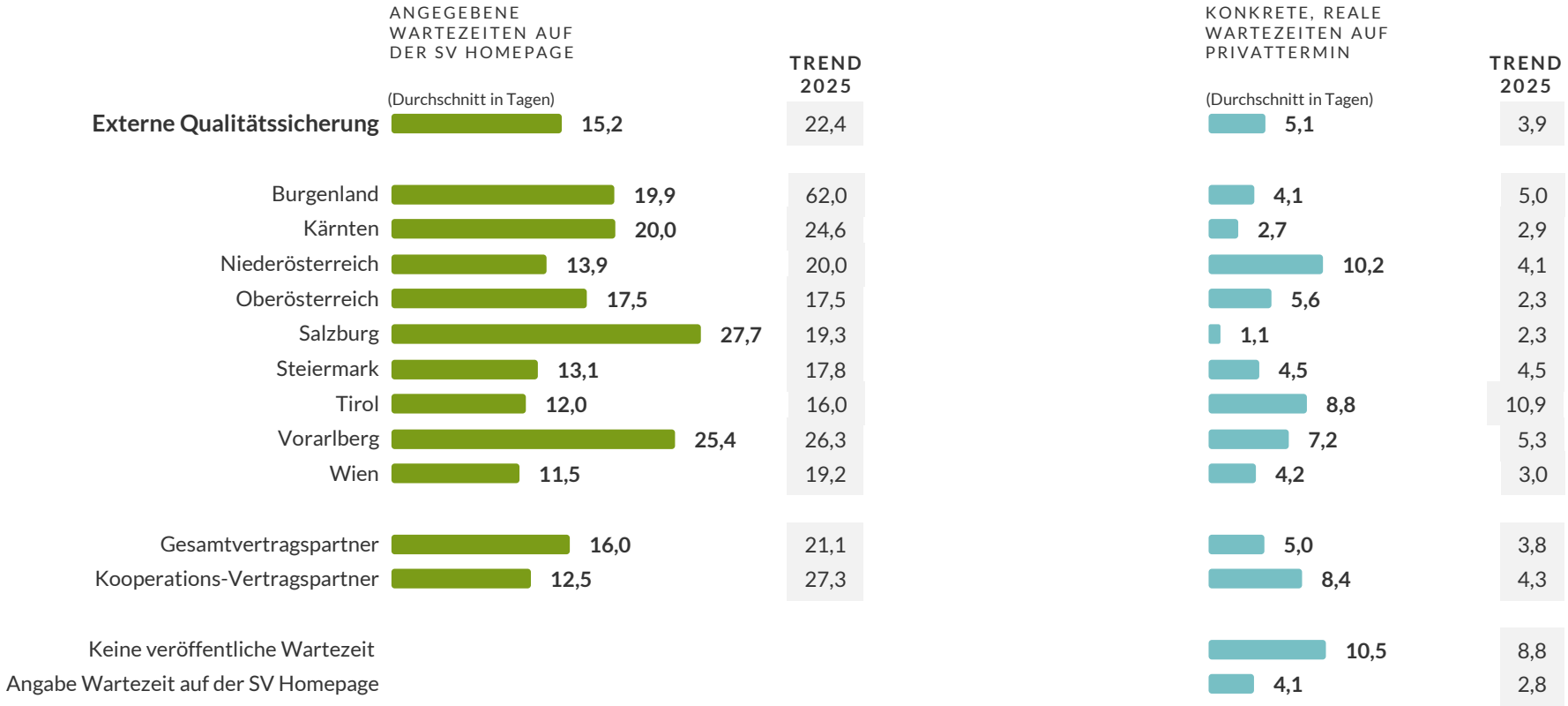
(minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit, plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)

QMY288/Basis: MR-Institute, bei denen ein Privattermin mittels telefonischer Vereinbarung möglich war

Wartezeit auf MR Privattermine (durch Selbstbezahlung)

(75 Fälle/Szenarien, bei denen ein Privattermin mittels telefonischer Vereinbarung möglich war)

In Niederösterreich hat sich die Wartezeit auf einen privaten MR-Termin von 4 auf 10 Tage erhöht.

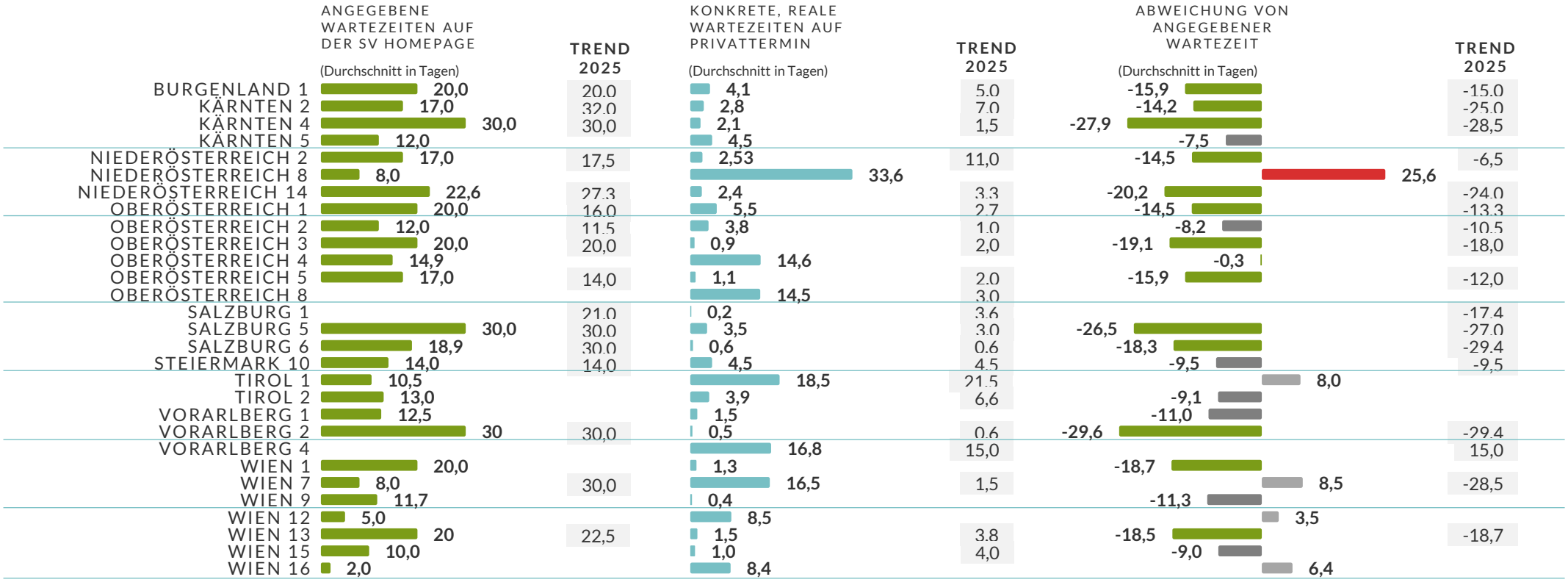


(minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit,
plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)

Wartezeit auf MR Privattermine (durch Selbstbezahlung)

(75 Fälle/Szenarien, bei denen ein Privattermin mittels telefonischer Vereinbarung möglich war) nach MR-INSTITUTEN

Dieser hohe Niederösterreich-Wert ergibt sich durch einen Anbieter, der bei privaten MR-Terminen auf eine sehr hohe Wartezeit verweist.



((minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit,
plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

QMY288/Basis: MR-Institute, bei denen ein Privattermin mittels telefonischer Vereinbarung möglich war



KAPITEL 8

EXKURS: Fragebogen / Protokoll

Fragebogen: telefonische Terminvereinbarung

1. Hatten Sie Kontakt beim ersten **Anruf**?
   - JA Kontakt 1
   - Es war besetzt *(CALLER: bitte später nochmals probieren)* 2
   - Es meldet sich eine automatische Tonbandansage *(CALLER: bitte später nochmals probieren)* 3

2. Konnten Sie das Gespräch zur Terminanfrage direkt durchführen oder wurden Sie weiterverbunden?

   - JA, konnte das Gespräch mit der Person führen, die abgehoben hat 1
   - NEIN, bin weiterverbunden worden 2
   - NEIN, zuständige Person war nicht verfügbar, es erfolgte ein *Rückruf durch die Ordination (Wenn möglich vermeiden!)* 3
   - NEIN, zuständige Person war nicht verfügbar, ich habe selbst nochmals angerufen 4
   - Anderes, und zwar: _____ 5

ANGABEN ZUR TERMINVEREINBARUNG

3. War es grundsätzlich **möglich**, einen Termin für das MRT zu vereinbaren?
   - **JA**, Terminvereinbarung wäre gleich am Telefon möglich 1
   - **JA**, wurde allerdings auf eine Online-Terminvereinbarung (z.B. Homepage) verwiesen 2
   - *Falls Punkt 2: Bitte „dumm" stellen und versuchen, dass man telefonisch einen Termin erhält*
   - **NEIN**, Terminvereinbarung war NICHT möglich, da nächsten Termine nur langfristig zu erhalten sind ..... 3 Zu Frage 4! Dann ENDE
   - **NEIN**, Terminvereinbarung war aus anderen Gründen NICHT möglich ..... 4 Zu Frage 5! Dann ENDE

4. Wann wäre der nächste Termin / erste Termin für ein MRT für dieses Problem möglich?
   - Datum: xx.xx.xxxx
   - Uhrzeit: xx:xx

5. Warum war keine Terminvereinbarung möglich, welche Gründe waren/sind dafür verantwortlich?

   .....

   .....

Fragebogen: telefonische Terminvereinbarung

9. Wann ist der „nächste Termin" möglich, für ein MR für dieses Problem möglich?

Datum: xx.xx.xxxx
Uhrzeit: xx:xx

---

10. Kann bei Nachfassen noch ein früherer Termin erzielt werden?

Ja 1
Nein 2 fr11c

---

11. Wann ist dieser noch frühere Termin möglich?

Datum: xx.xx.xxxx
Uhrzeit: xx:xx

11c. War der frühestmögliche Termin innerhalb oder außerhalb der angegebenen Öffnungszeiten? (*zB am Samstag oder spät am Abend / in der Früh)*

Öffnungszeiten einblenden!

Innerhalb der angegebenen Öffnungszeiten 1
Außerhalb der angegebenen Öffnungszeiten 2

---

12. Wurden Sie aktiv darauf aufmerksam gemacht, dass Sie sich in eine **Warteliste** eintragen lassen können?

Ja 1
Nein 2

Fragebogen: telefonische Terminvereinbarung

PRIVAT-/SELBSTZAHLUNG

14. Gibt es die Möglichkeit durch Selbstzahlung / Zusatzversicherung einen früheren Termin zu erhalten?

Ja	1	Zu Frage 15, 16
Nein	2	
Termin war innerhalb von 5 Tagen	3	

15. Wann wäre dieser Termin möglich?

Datum: XX.XX.XXXX
Uhrzeit: XX:XX

16. Zu welchem Preis wäre dieses MR Privat möglich?

.....EURO

Wurde nicht genannt 9999

SONSTIGE ANMERKUNGEN ZUM TELEFONAT

.....

.....

.....

Ihre Ansprechpartnerin



Prok. Birgit Starmayr

Tel.	+43 732 2555 104
Mobil	+43 664 241 35 38
Mail	b.starmayr@market.at

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

MARKET Marktforschungs GmbH & CoKG
Klausenbachstraße 67, 4040 Linz

