Österreichische Sozialversicherung

Reale Wartezeiten bei MRT im Juni 2025

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

Österreichische Sozialversicherung

1. Aufgabenstellung und methodischer Aufbau — Chart 4 bis 8
2. Management Summary — Chart 10 bis 14
3. Angegebene Wartezeiten vs. reale Wartezeiten — Chart 16 bis 21
4. Reale Wartezeiten nach Szenarien — Chart 23 bis 26
5. Details zu den Terminbuchungen — Chart 28 bis 35
6. Die Online Buchungsmöglichkeiten — Chart 37 bis 39
7. Zugang zu MRT Privatterminen (durch Selbstzahlung) — Chart 41 bis 45
8. Exkurs: Fragebogen / Protokoll — Chart 47 bis 49





KAPITEL 1

Aufgabenstellung & methodischer Aufbau

Aufgabenstellung

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: Die Gesamtverträge für CT/MR sehen eine Wartezeit von 20 Werktagen, in dringenden Fällen von 5 Werktagen vor.
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 CT/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.

Zielgruppe

Vertragspartner:innen der Sozialversicherung im Bereich MRT, N=83 Institute, davon 63 Institute mit Wartezeiten-Angabe und 20 Institute ohne Wartezeitenangabe

Befragungsart

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

Befragungszeitraum

28. Mai 2025 bis 03. Juli 2025

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 **493 Calls** durchgeführt werden. Bei den restlichen 5 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

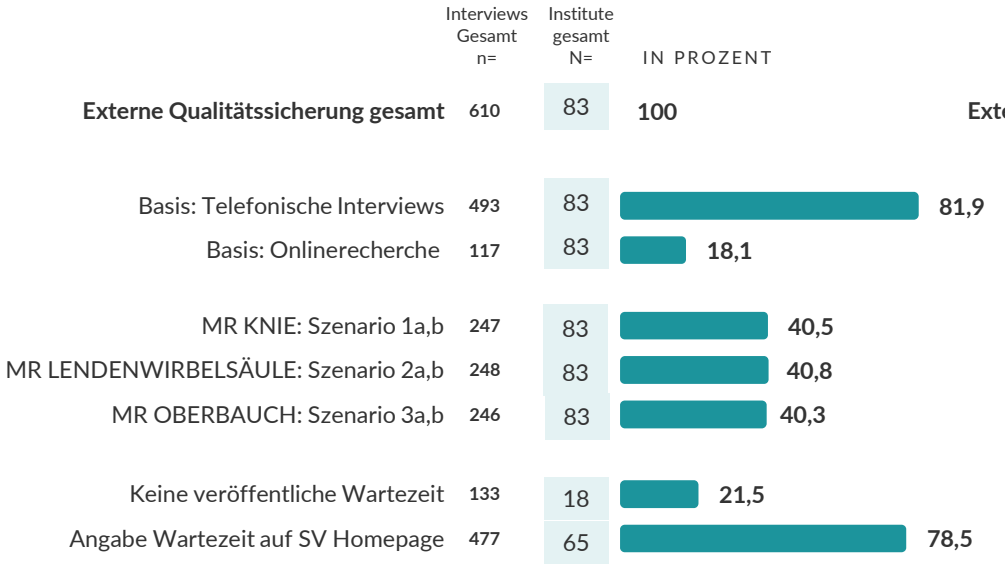
SZENARIO 3B:

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





QMY285/Basis: Alle kontaktierten MR-Institute Österreichs



KAPITEL 2

Management Summary

Management Summary

Analyse der Wartezeiten für MR-Untersuchungen in Österreich

- Die erhobenen Wartezeiten für Magnetresonanztomographien (MR) weichen häufig deutlich von den auf der Website der Sozialversicherung angegebenen veröffentlichten Wartezeiten ab. Es zeigt sich eine klare Differenzierung nach Untersuchungsregionen: MR-Untersuchungen des Oberbauchs weisen mit durchschnittlich 46 Tagen die längsten Wartezeiten auf, während MR-Untersuchungen von Knie (20 Tage) und Wirbelsäule (21 Tage) signifikant kürzer ausfallen.
- Im Durchschnitt beträgt die berechnete Wartezeit über alle Institute und Szenarien hinweg 28,3 Tage. Die niedrigsten durchschnittlichen Wartezeiten wurden in Vorarlberg mit 19 Tagen erhoben, während im Burgenland mit durchschnittlich knapp 55 Tagen die höchsten Wartezeiten festgestellt wurden – beide Werte liegen dennoch unter den von den Instituten auf deren Homepages definierten Wartezeiten.
- Die deutlichste negative Abweichung zeigt sich in Salzburg, wo anstelle der angegebenen 19,3 Tage in der Praxis durchschnittlich 37,6 Tage auf einen MR-Termin gewartet werden muss. Auch zeigt sich, dass MR-Institute ohne veröffentlichte Angaben auf der Website der Sozialversicherung tendenziell höhere Wartezeiten aufweisen, als jene mit einer Angabe.
- Gleichzeitig wird deutlich, dass frühere Termine durchaus möglich wären – wie jene Institute zeigen, die zusätzlich Privat-MRTs anbieten. In diesen Fällen können die Wartezeiten signifikant reduziert werden: von mehreren Wochen auf durchschnittlich vier Tage, bei bestimmten Indikationen wie Knie- oder Wirbelsäulenuntersuchungen sogar auf zwei bis drei Tage.



Management Summary

- Die Spannweite der tatsächlichen Wartezeiten ist beträchtlich und reicht auf Institutsbasis von durchschnittlich 2,3 bis zu 114,2 Tagen –unabhängig vom jeweiligen Szenario. Insgesamt liegen bei 50 MR-Instituten die durchschnittlichen Terminvergaben über den vertraglich geregelten Zielwerten von 20 Tagen. Besonders lange Wartezeiten werden für MR-Untersuchungen des Oberbauchs verzeichnet (durchschnittlich 46 Tage), während die Wartezeiten für Knie- und Lendenwirbelsäule-MRs mit etwa 20 bis 21 Tagen vergleichsweise kurz sind.
- Regional betrachtet sind die Wartezeiten für Knie- und Lendenwirbelsäulen-Untersuchungen in Wien am kürzesten, während sie im Burgenland am höchsten ausfallen, gefolgt von Salzburg.
- Institute, die einen Kooperationsvertrag mit der Sozialversicherung haben, zeigen insgesamt längere Wartezeiten als Gesamtvertragspartner:innen.



Management Summary

Österreichische Sozialversicherung

Terminvergabe und Erreichbarkeit

- Etwa ein Drittel der Termine findet außerhalb der regulären Öffnungszeiten statt, besonders häufig im Bereich Knie-MR sowie in Wien und Kärnten. Innerhalb der MR-Institute zeigt sich dabei ein deutliches „Entweder-Oder-Muster“: In vielen Fällen finden die Termine entweder überwiegend außerhalb oder ausschließlich innerhalb der Öffnungszeiten statt. Bei 21 Instituten erfolgt die Terminvergabe ausschließlich innerhalb der offiziellen Zeiten.
- Das Angebot zur Aufnahme in Wartelisten ist kaum verbreitet: Nur 12 % der Patient:innen erhielten ein entsprechendes Angebot. In Salzburg, Tirol und Vorarlberg ist dieses Angebot vergleichsweise häufiger anzutreffen.

ONLINE Buchungsmöglichkeiten

- Die Wege zur Terminvereinbarung unterscheiden sich erheblich: Bei 23 Prozent der Institute ist eine direkte Online-Buchung über die Website möglich, meist mit einer nach Körperregionen differenzierten Terminvergabe. In weiteren 22 Prozent der Fälle ist ein Formular zur Online-Terminanfrage verfügbar. In 31 Prozent der Institute erfolgt die Terminvereinbarung ausschließlich telefonisch. Die durchschnittlichen Wartezeiten betragen bei Online-Buchungen 21 Tage, dabei zeigen sich insbesondere für Knie- und Lendenwirbelsäule-MR kürzere Wartezeiten als bei telefonischer Anfrage.



Management Summary

Österreichische Sozialversicherung

Privat gebuchte MR-Termine

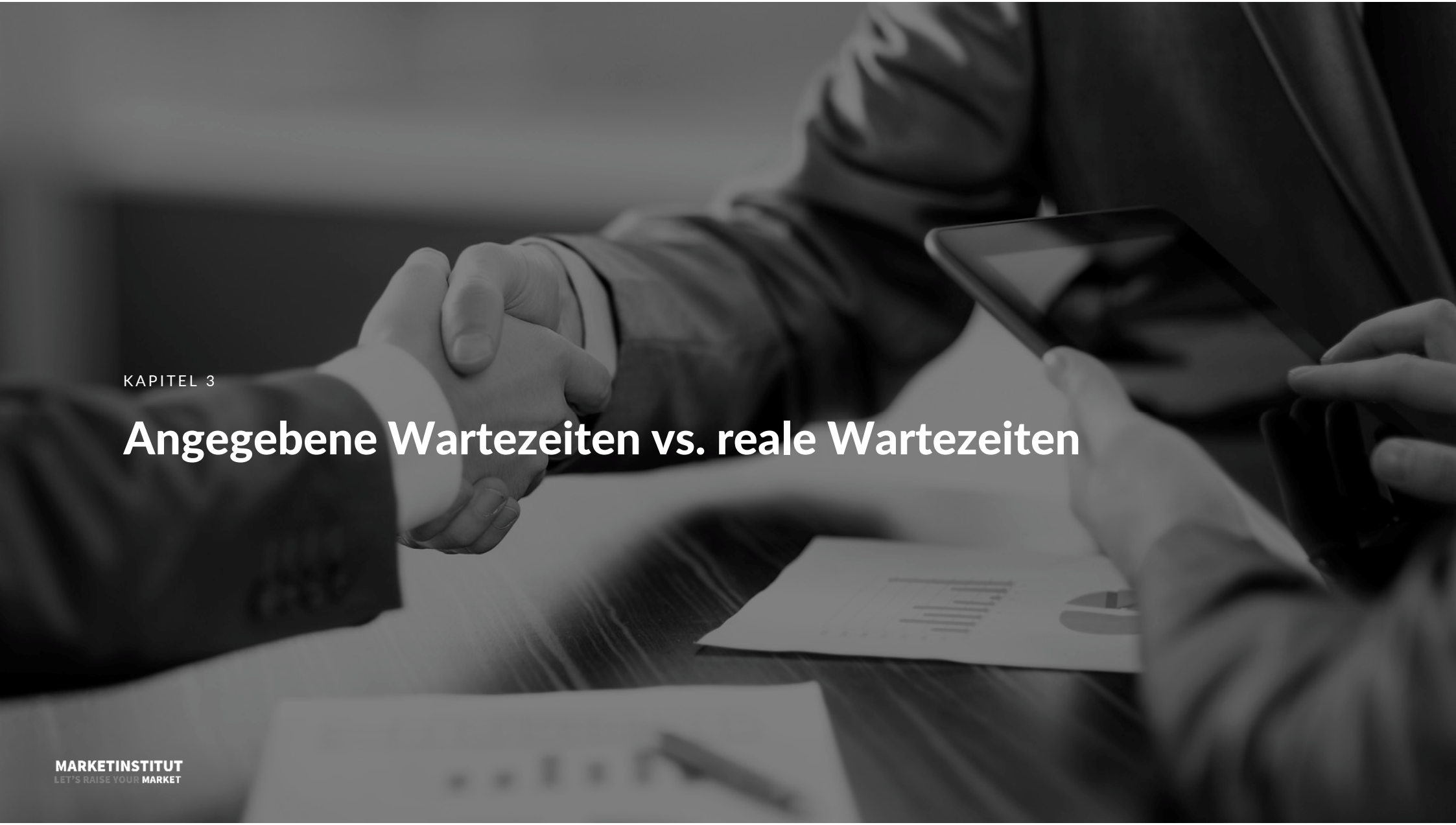
- Ein weiteres Ergebnis betrifft die Möglichkeit, MR-Termine privat – gegen Selbstzahlung – zu buchen, was mit deutlich kürzeren Wartezeiten einhergeht. 28 % der MR-Institute bieten explizit die Möglichkeit, gegen Bezahlung einen schnelleren Termin zu erhalten. Auf den Homepages ist diese Option bei 15 % direkt ersichtlich.
- Die höchste Dichte an Instituten mit Privatzahlungsmöglichkeit findet sich in Vorarlberg, Salzburg, Wien und Oberösterreich. Privat gebuchte MR-Termine erfolgen im Schnitt innerhalb von vier Tagen, bei Knie- und Lendenwirbelsäulen-Untersuchungen sogar innerhalb von zwei bis drei Tagen.
- Die Kosten liegen dabei durchschnittlich bei 330 Euro, mit regionalen Abweichungen: In Tirol betragen sie durchschnittlich 480 Euro, in Vorarlberg sogar 560 Euro.



KURZFAZIT

- Die tatsächlichen Wartezeiten auf MR-Termine weichen häufig deutlich von den vertraglich geregelten Werten ab, insbesondere bei MR-Untersuchungen des Oberbauchs, wo mit durchschnittlich 46 Tagen die längsten Wartezeiten auftreten.
- Die Wartezeiten variieren erheblich zwischen Bundesländern: Während Vorarlberg mit 19 Tagen am besten abschneidet, zeigt Burgenland mit 54,7 Tagen die stärkste Abweichung von den Zielwerten.
- Auffällig sind auch die unterschiedlich langen Wartezeiten in Abhängigkeit zur Indikation: Bei Knie und Lendenwirbelsäule ist deutlich weniger lange zu warten als bei einem Oberbauch-MR.
- Private Zahlungsoptionen ermöglichen deutlich schnellere Termine, insbesondere bei Knie- und Rückenuntersuchungen (2–3 Tage), jedoch zu teils erheblichen Kosten (bis zu 560 € in Vorarlberg).
- Digitale Terminvereinbarung ist noch nicht flächendeckend etabliert: Nur 23 % der MR-Institute bieten eine echte Online-Buchung an, während ein Drittel ausschließlich telefonisch erreichbar ist.





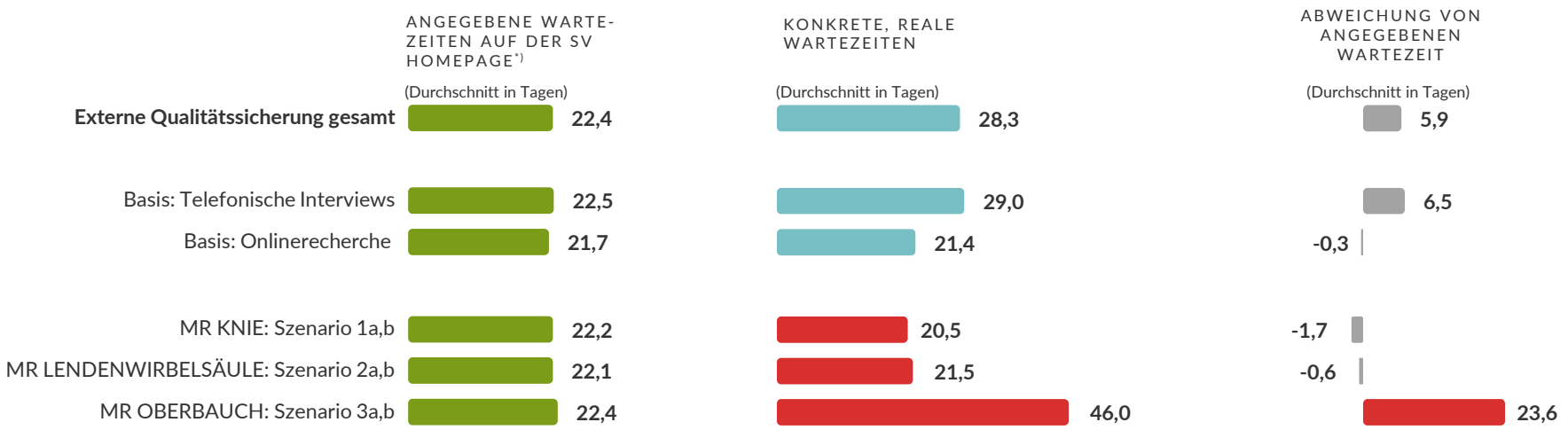
KAPITEL 3

Angegebene Wartezeiten vs. reale Wartezeiten

Angegebene Wartezeiten vs. REALE Wartezeiten

(zum Zeitpunkt der externen Qualitätssicherung) – NACH SZENARIEN

Im Schnitt wird durchwegs länger gewartet als die Angaben auf der SV Homepage vermitteln. Die etwas längere Wartezeit resultiert vorrangig durch die MRTs für den Oberbauch, die im Schnitt sehr lange Wartezeiten nach sich ziehen.



*) 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.)

Frage:

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

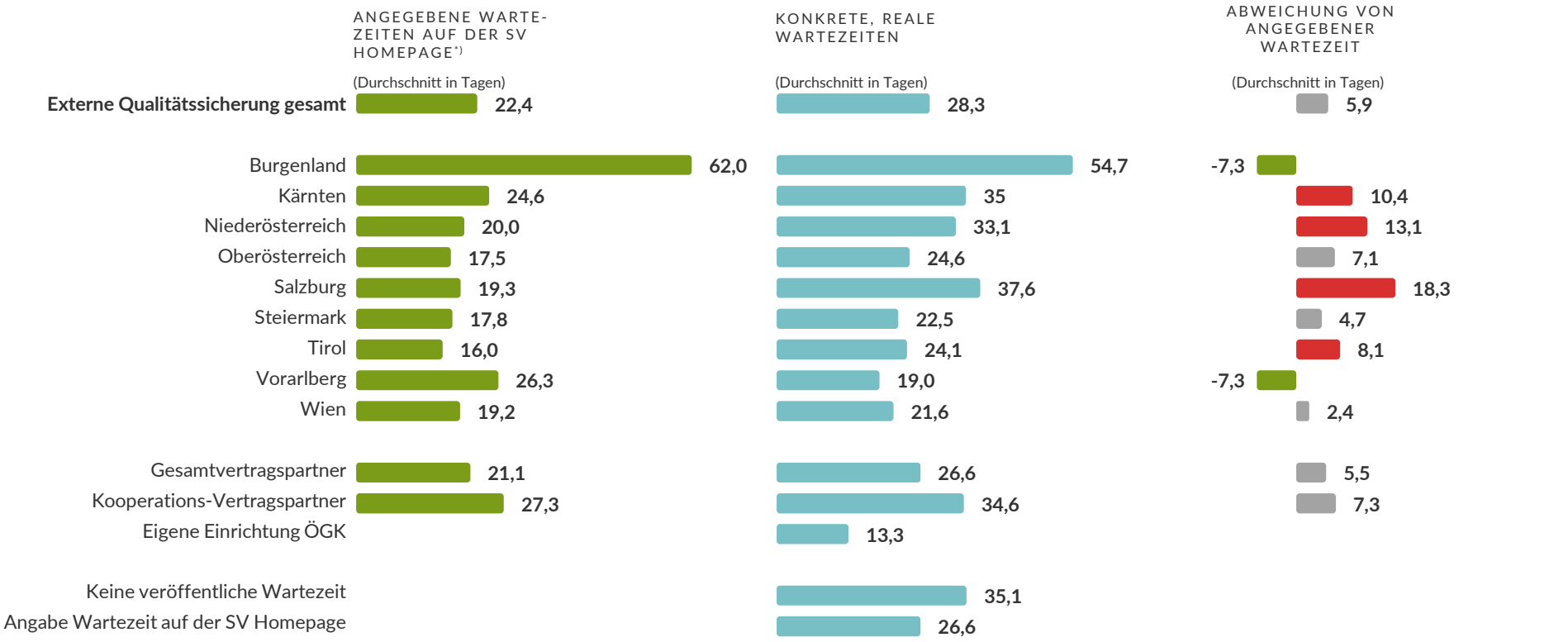
QMY285/Basis:

Angegebene Wartezeiten vs. REALE Wartezeiten

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

Österreichische Sozialversicherung

Im Burgenland zeigt sich die längste Wartezeit, in Vorarlberg und in Wien sind die Wartezeiten am kürzesten.



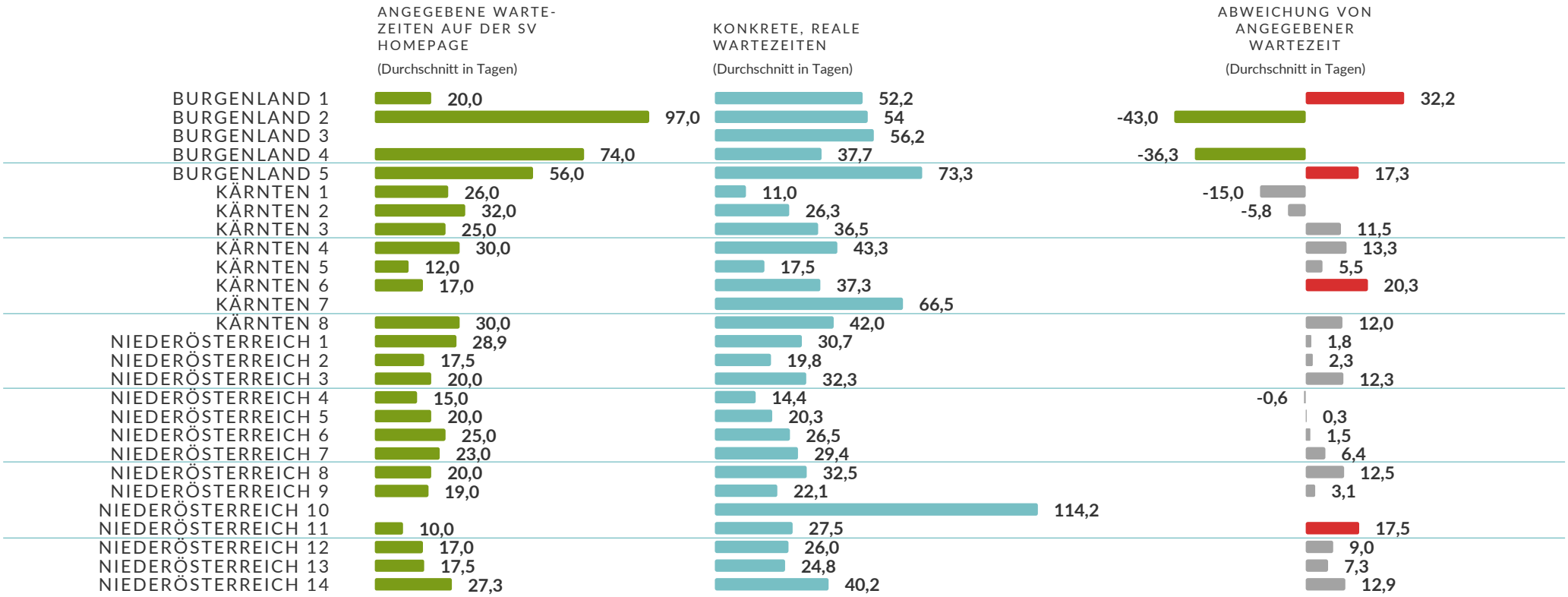
Frage: *) Veröffentlichte Wartezeiten wurden immer tagesaktuell erfasst (sowohl beim telefonischen Kontakt als auch bei der Online-Recherche, die Angaben auf der SV Homepage bilden eine durchschnittliche Wartezeit über **alle** Indikationen ab.)

(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

50 MR-Institute vergeben für die sechs Szenarien Termine, die über 20 Tagen Wartezeit liegen.



Frage:

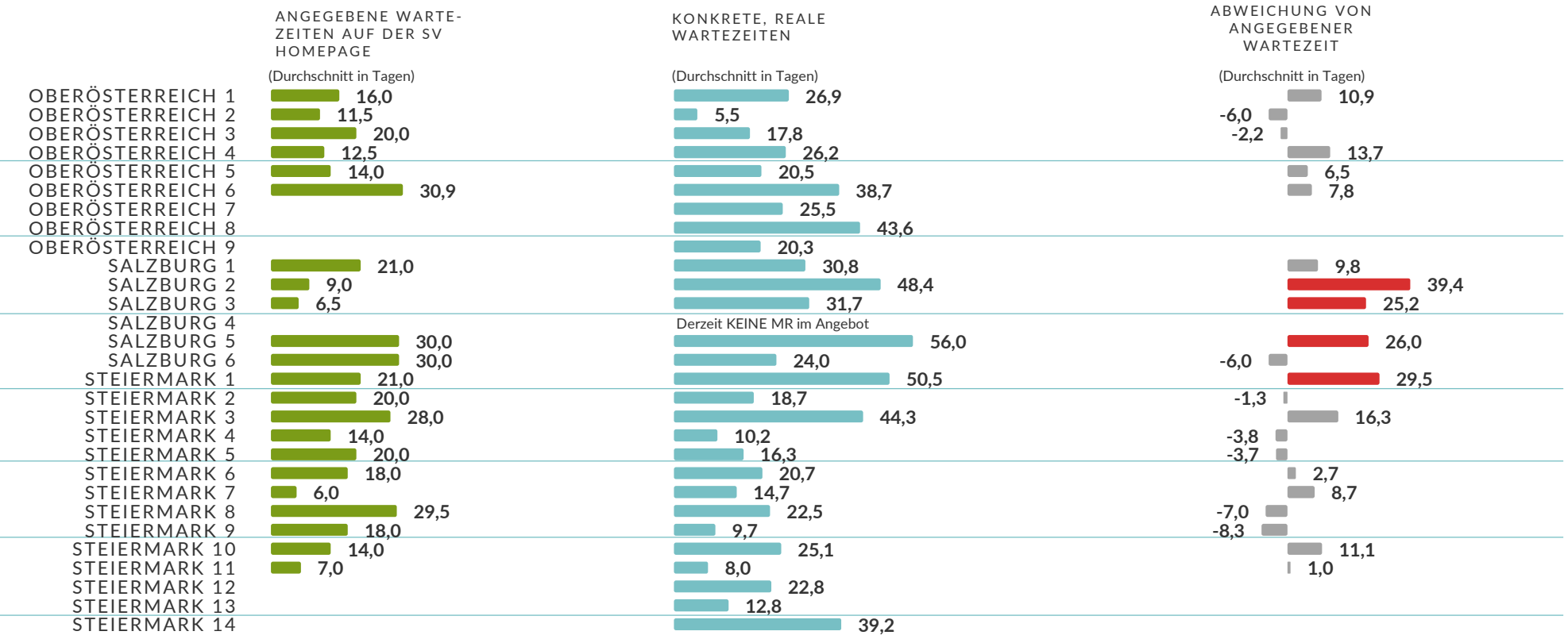
(minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit, plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)

QMY285/Basis:

Angegebene Wartezeiten vs. REALE Wartezeiten / II

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

Die wenigsten liegen im Schnitt unter den definierten Wartezeiten auf der SV Homepage



Frage:

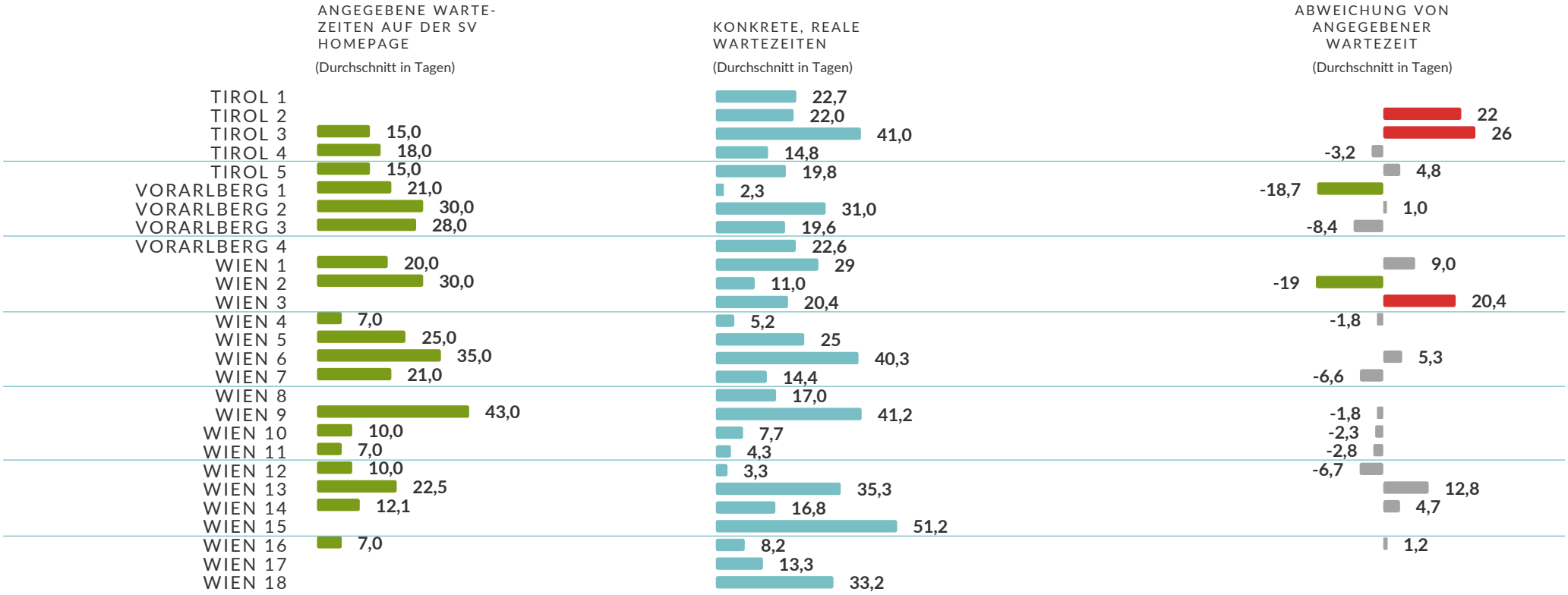
(minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit, plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)

QMY285/Basis:

Angegebene Wartezeiten vs. REALE Wartezeiten / III

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

10 MR-Institute schaffen einen Schnitt unter 10 Tagen Wartezeit.



Frage:

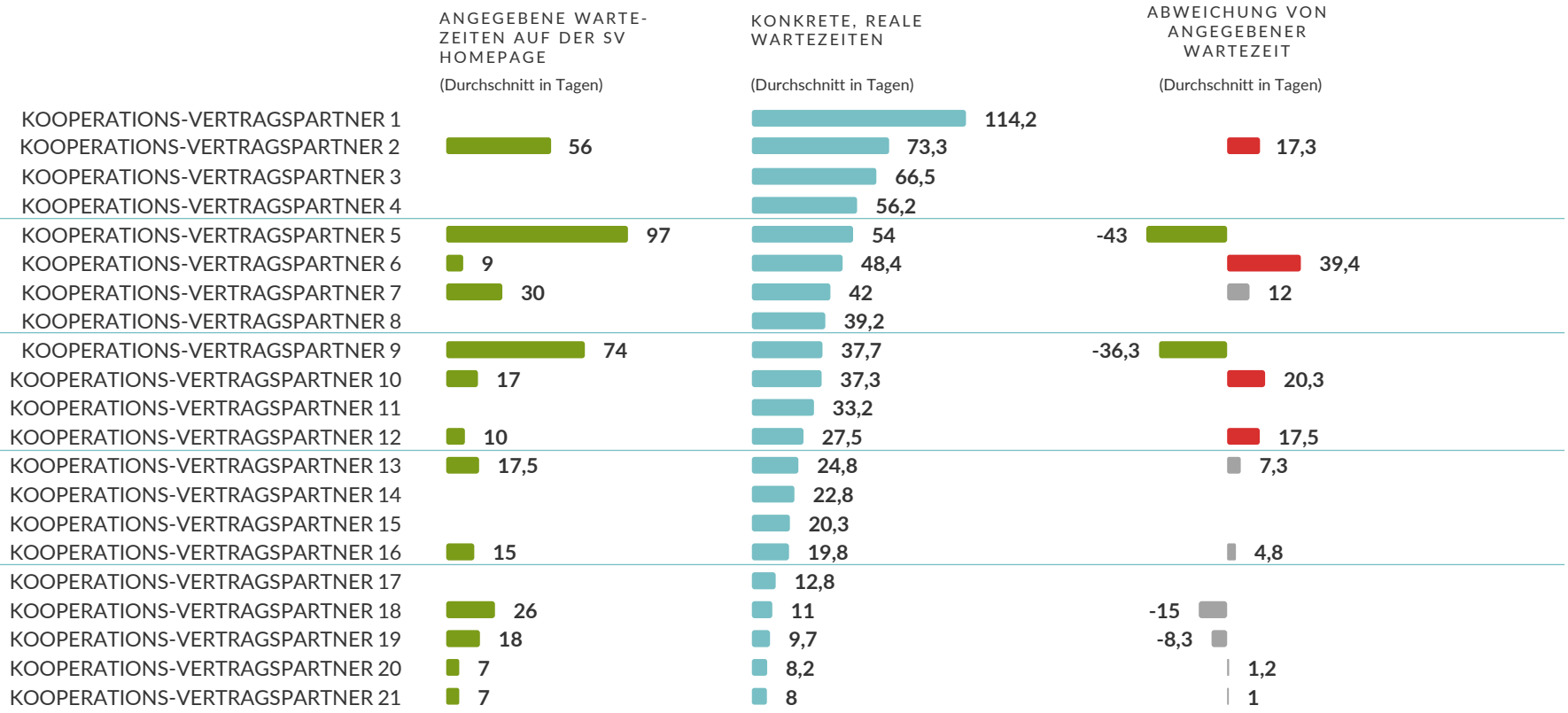
(minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit, plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)

QMY285/Basis:

Angegebene Wartezeiten vs. REALE Wartezeiten

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

Nur 7 Institute (Kooperations-Vertragspartner) verweisen auf eine Wartezeit bei bzw. unter 20 Tagen.



Frage: QMY285/Basis:

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



KAPITEL 4

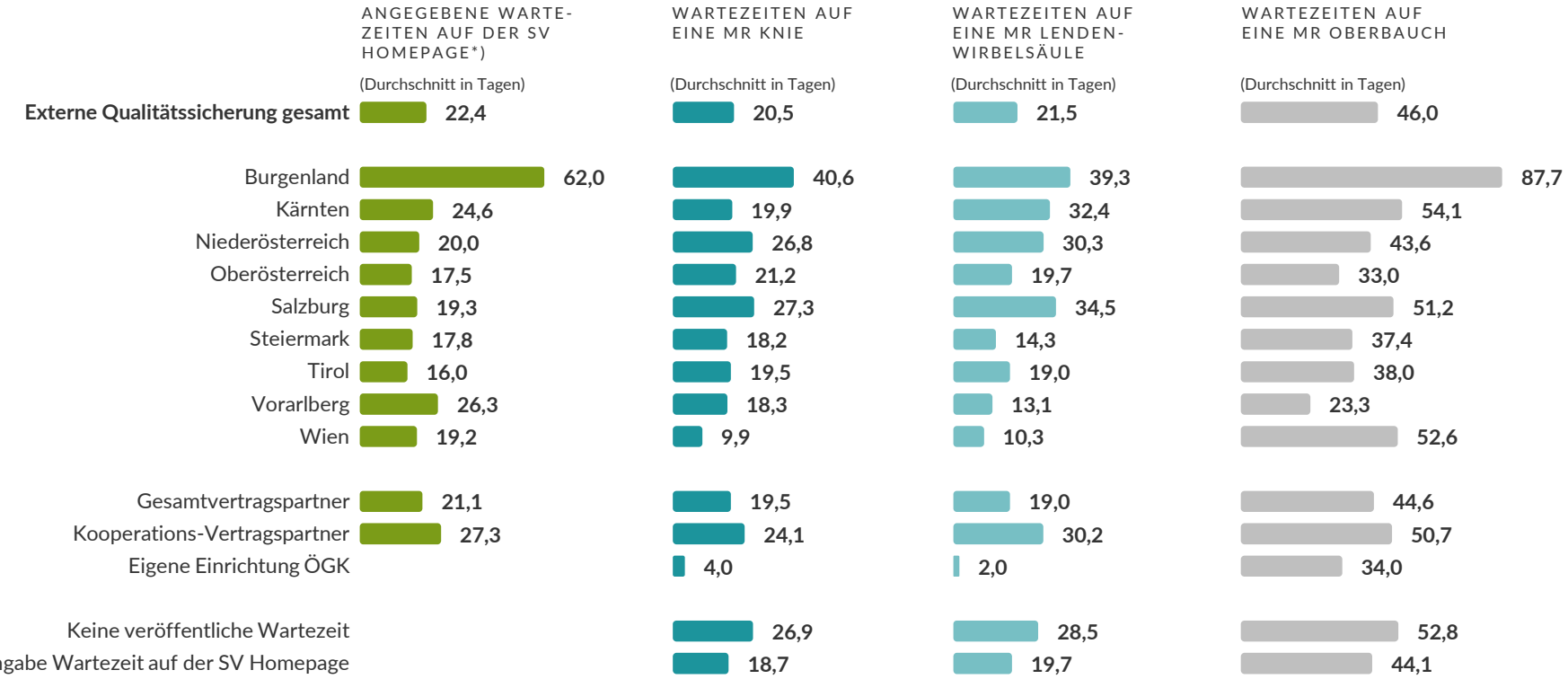
Reale Wartezeiten nach Szenarien

REALE Wartezeiten nach konkretem Szenario

(zum Zeitpunkt der externen Qualitätssicherung) – NACH BUNDESLÄNDERN

Österreichische Sozialversicherung

Analysiert nach Szenarien sind die Wartezeiten auf eine MR-Oberbauch mehr als doppelt so lange als auf eine MR-Knie oder eine MR-Lendenwirbelsäule.



Frage: *) 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.)

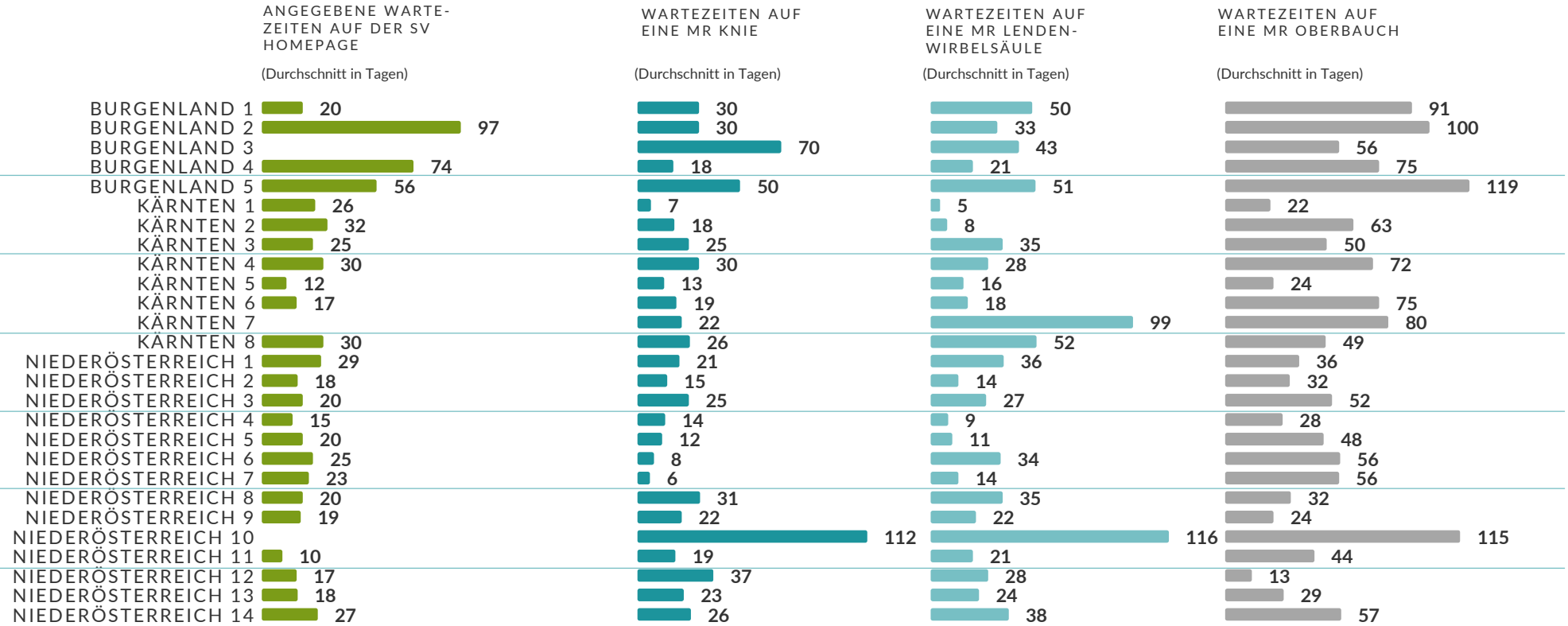
MARKETINSTITUT LET'S RAISE YOUR MARKET!

QMY285/Basis:

REALE Wartezeiten nach konkretem Szenario / I

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

Die längste Wartezeit zeigt sich bei einem MR Oberbauch bei einem Gesamtvertragspartner mit 150 Tagen, die kürzeste in einem anderen mit 2 Tagen.



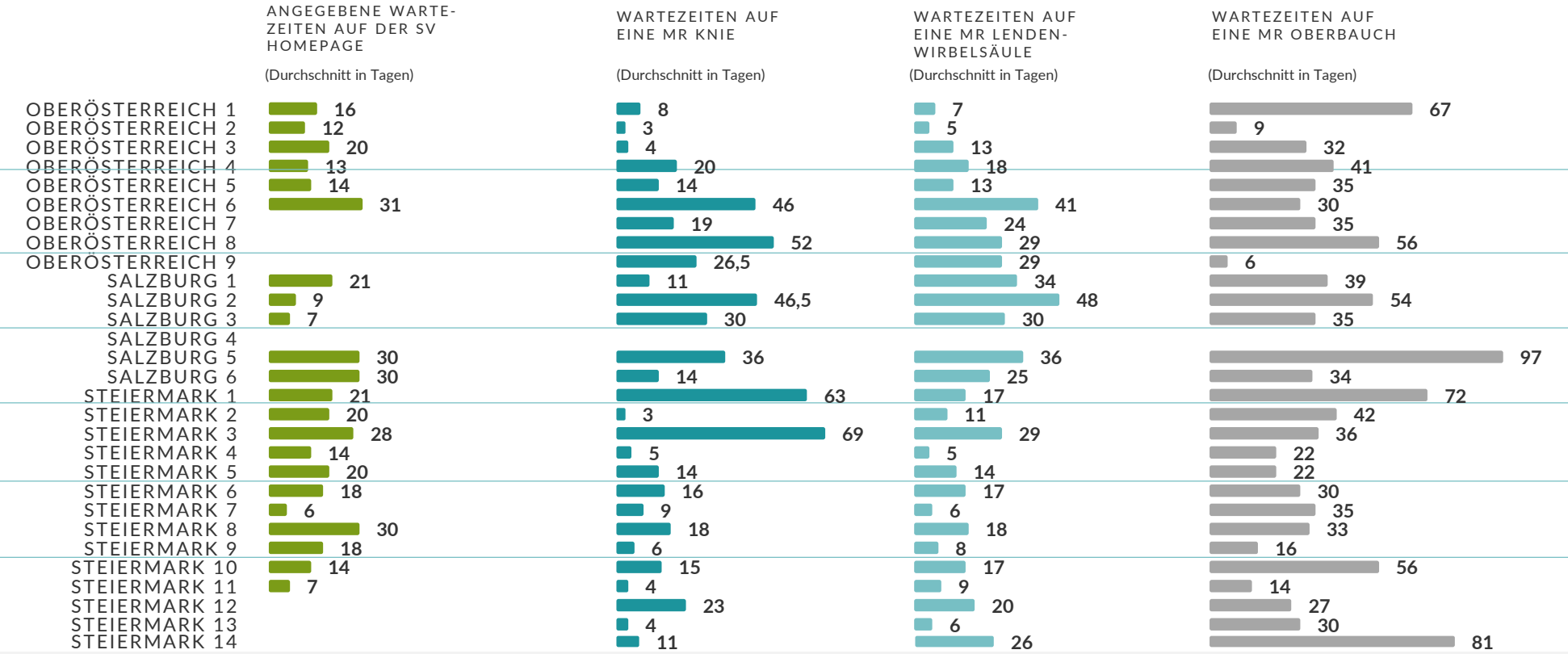
Frage:

QMY285/Basis:

REALE Wartezeiten nach konkretem Szenario / II

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

Auf eine Knie MR kann man bis zu 112 Tage warten, es geht aber auch innerhalb von 2 Tagen.



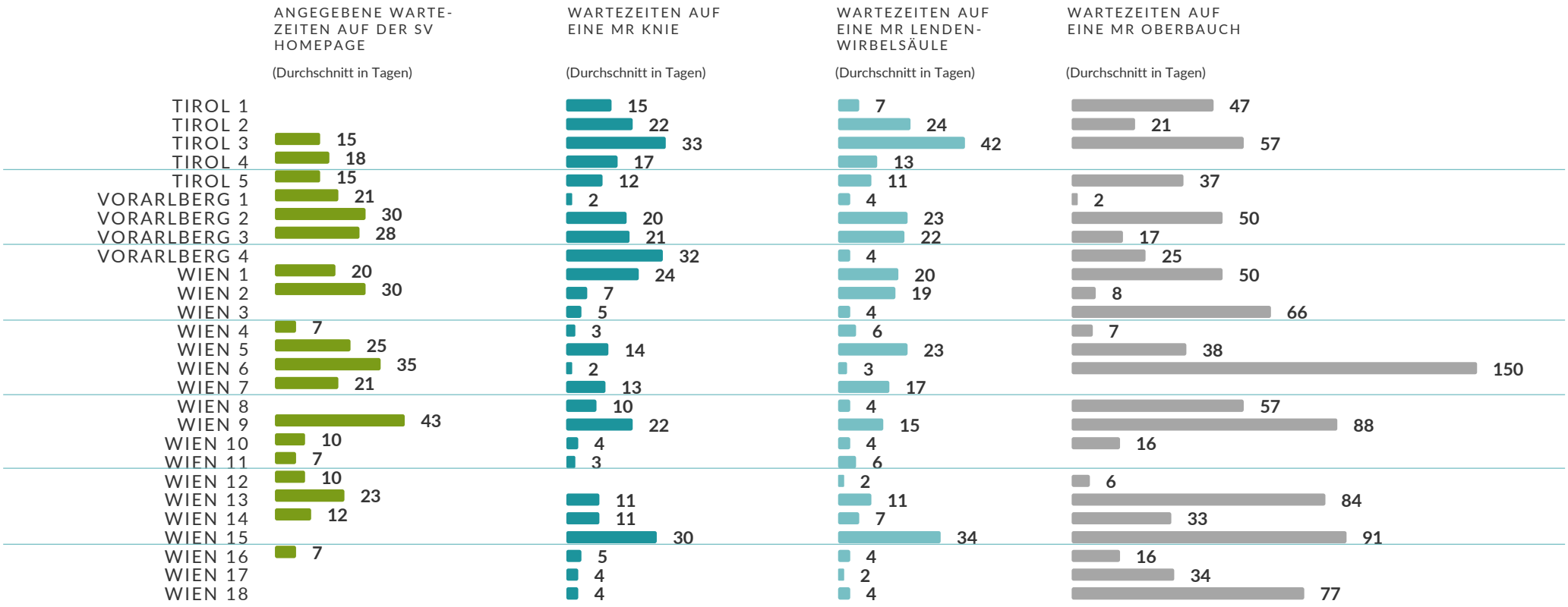
Frage:

QMY285/Basis:

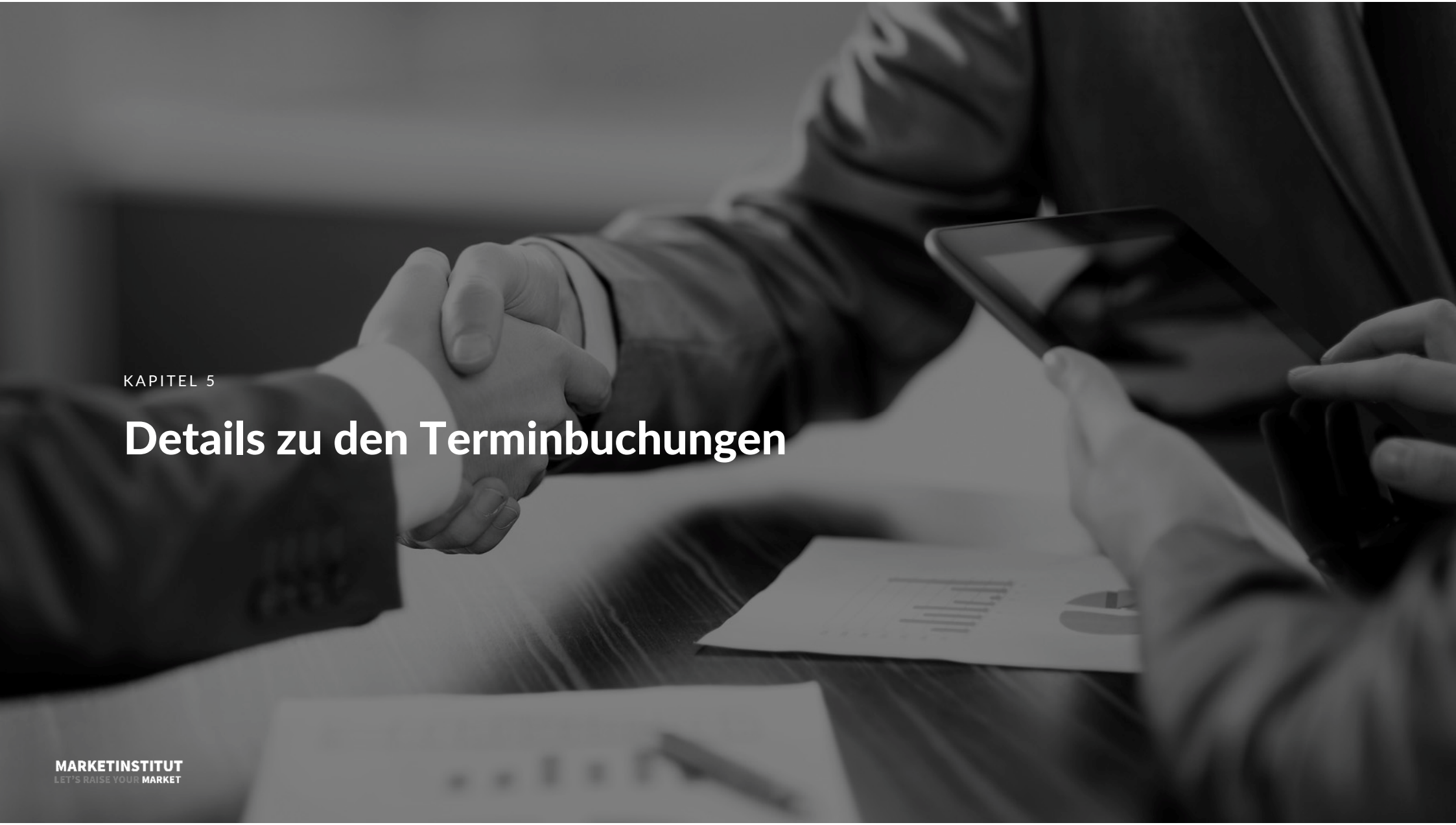
REALE Wartezeiten nach konkretem Szenario / III

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

Ähnlich bei der Lendenwirbelsäule, hier zeigt sich die Tagesspanne von 2 bis zu 116 Tagen Wartezeit.



Frage:



KAPITEL 5

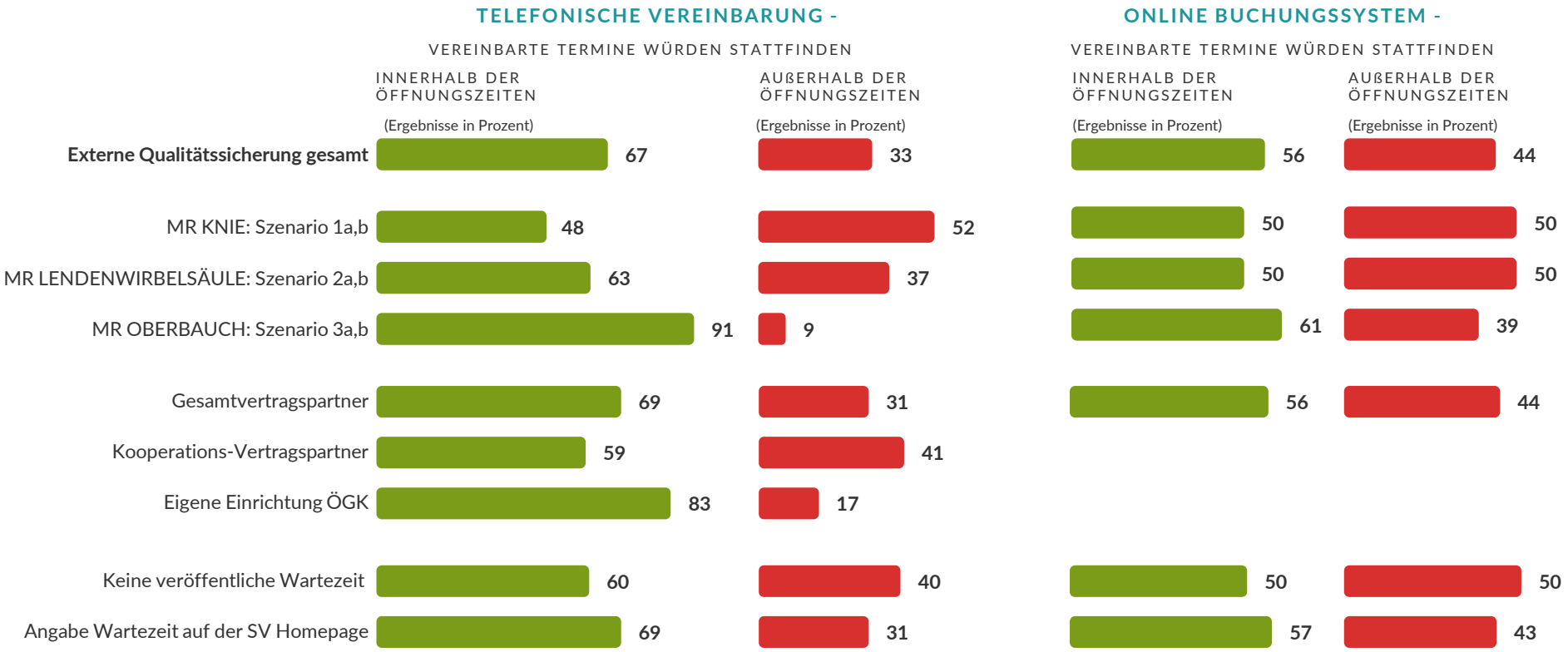
Details zu den Terminbuchungen

Terminvergabe innerhalb / außerhalb Öffnungszeiten

(bei konkreter Terminvereinbarung und Angabe einer Uhrzeit)

Österreichische Sozialversicherung

Zwei Drittel der Termine können innerhalb der Öffnungszeiten durchgeführt werden, insbesondere eine MR im Bereich Oberbauch findet innerhalb der Öffnungszeiten statt.



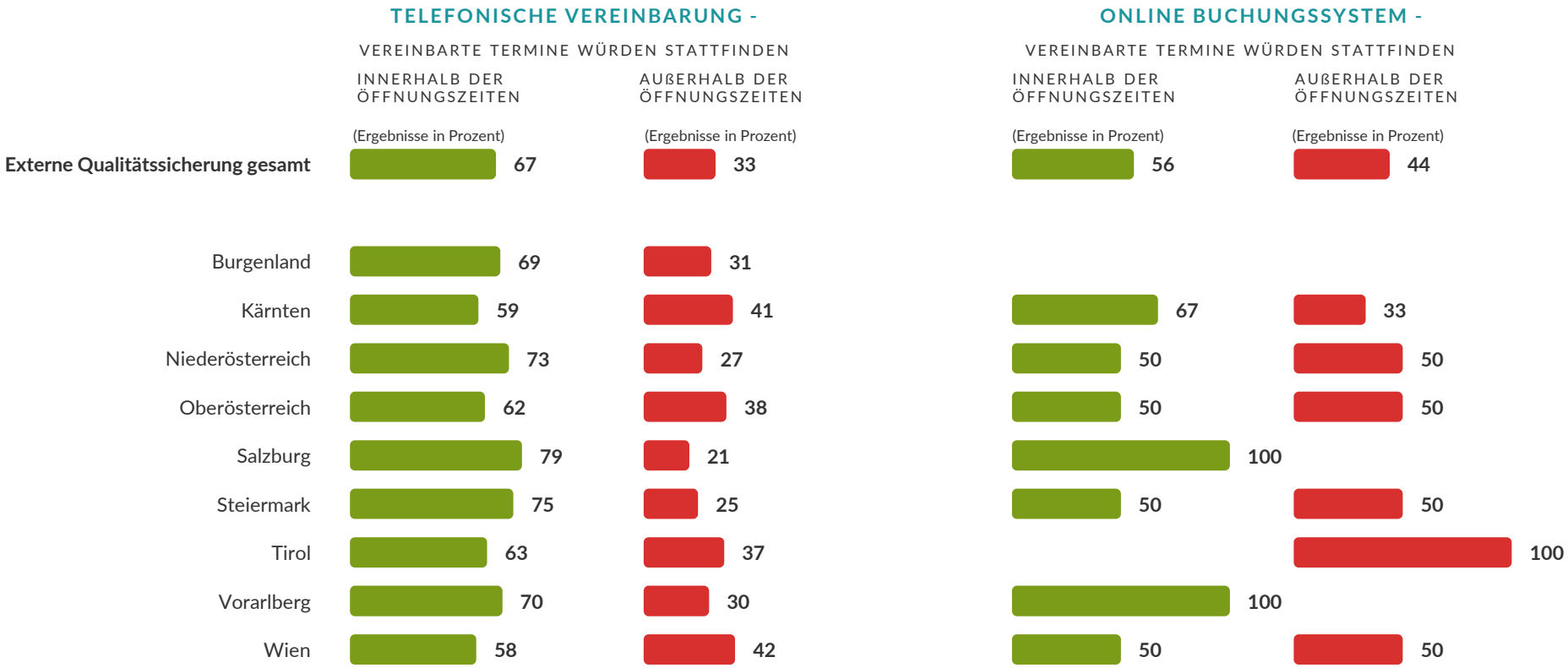
Frage:

Terminvergabe innerhalb / außerhalb Öffnungszeiten

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

Österreichische Sozialversicherung

In Wien und in Kärnten werden im Schnitt am häufigsten Termine außerhalb der Öffnungszeiten vergeben.

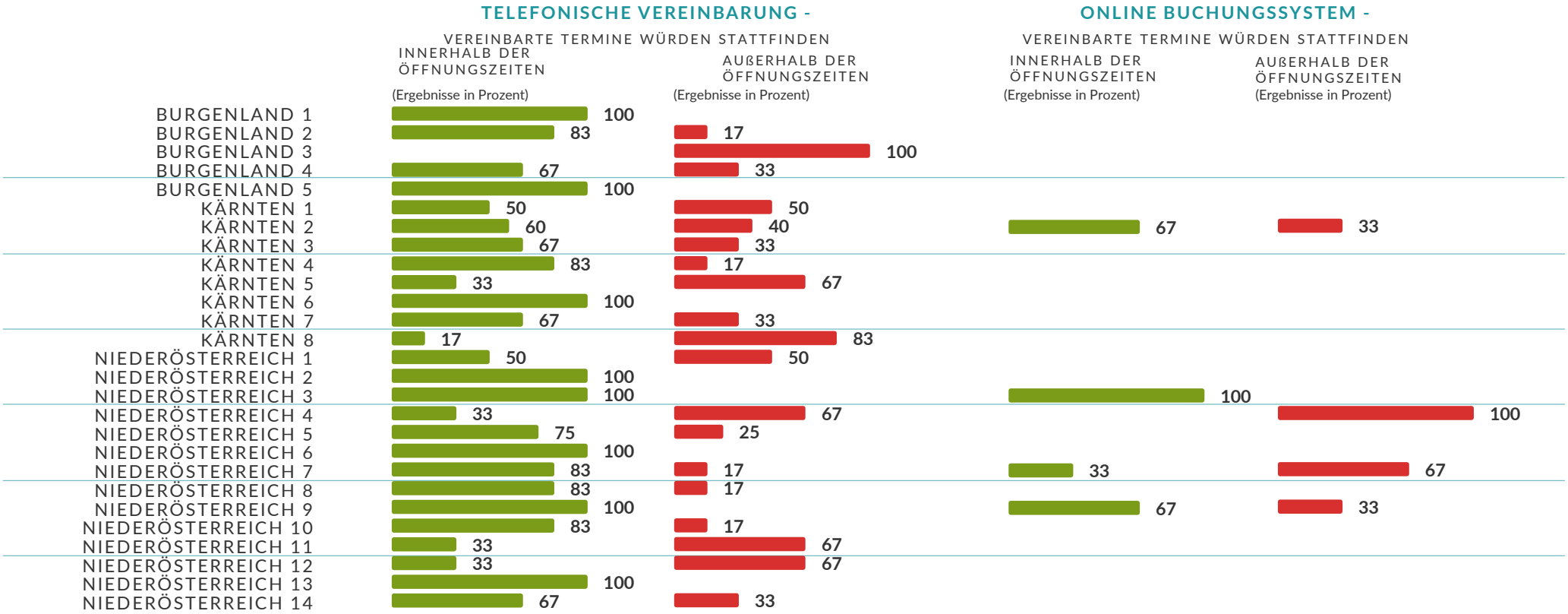


Frage:

Terminvergabe innerhalb / außerhalb Öffnungszeiten / I

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

Bei den einzelnen MR-Instituten zeigt sich, dass es oftmals nur ein „Entweder / Oder“ gibt, in vielen Instituten findet ein Großteil der vereinbarten Termine außerhalb der Öffnungszeiten statt.



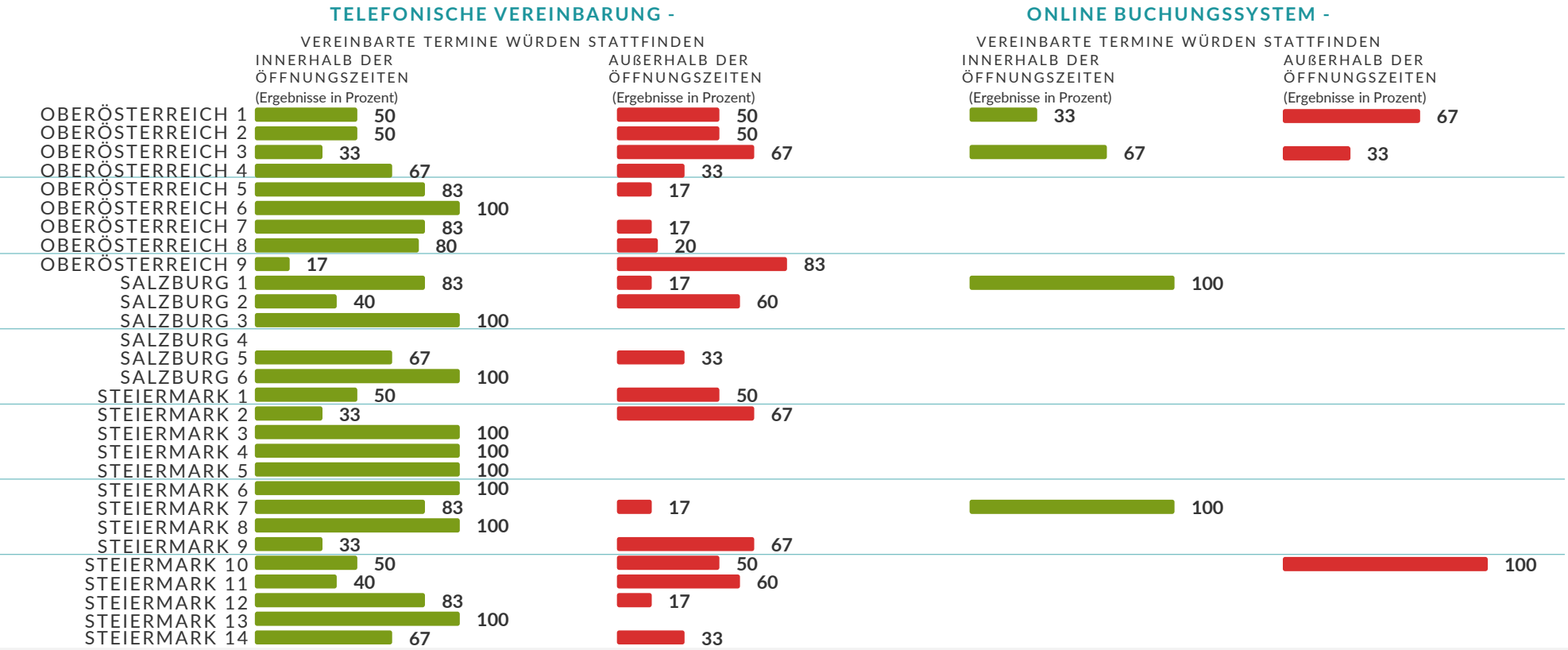
Frage:

Terminvergabe innerhalb / außerhalb Öffnungszeiten / II

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

Österreichische Sozialversicherung

Bei einzelnen Instituten finden sogar alle Termine außerhalb der Öffnungszeiten statt.



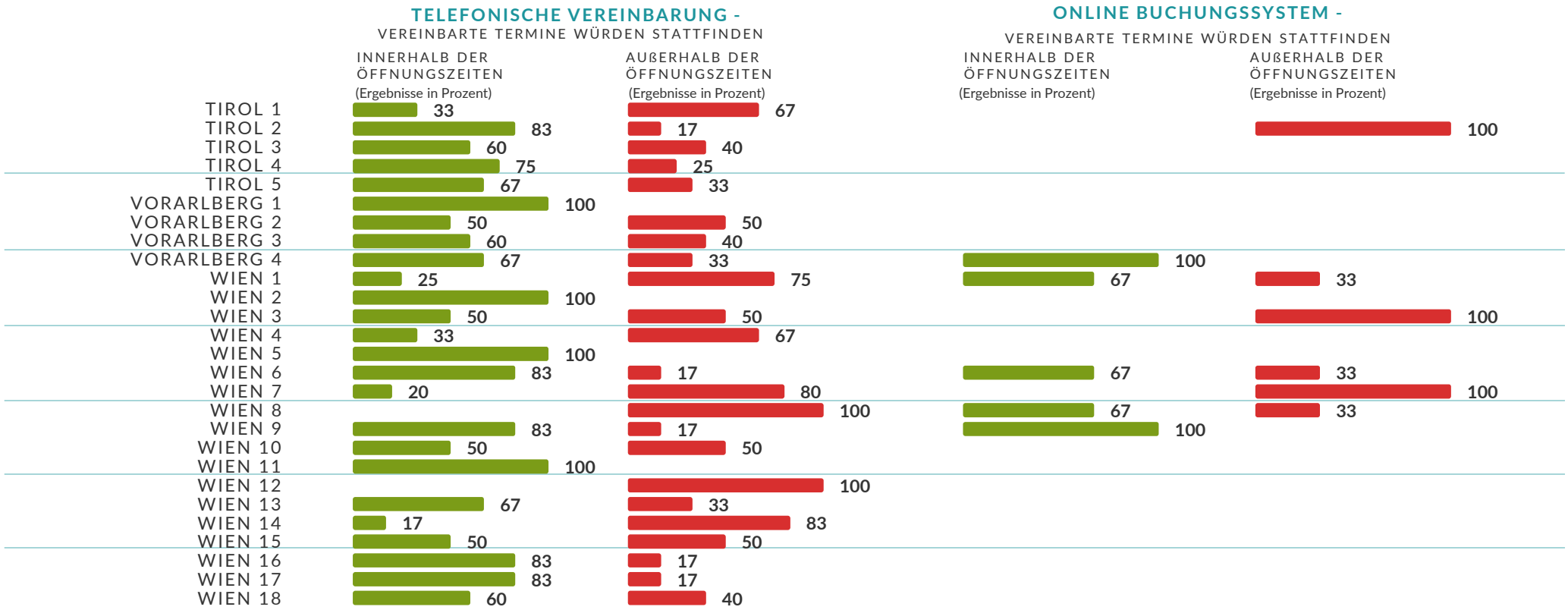
Frage:

Terminvergabe innerhalb / außerhalb Öffnungszeiten / III

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

Österreichische Sozialversicherung

Bei 21 MR-Instituten werden Termine nur innerhalb der Öffnungszeiten vergeben.

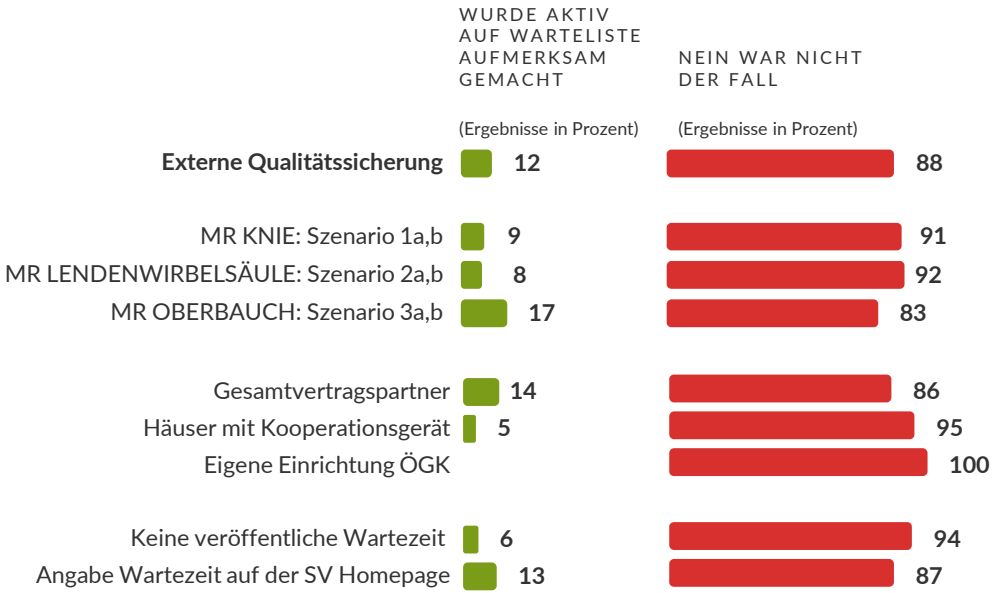


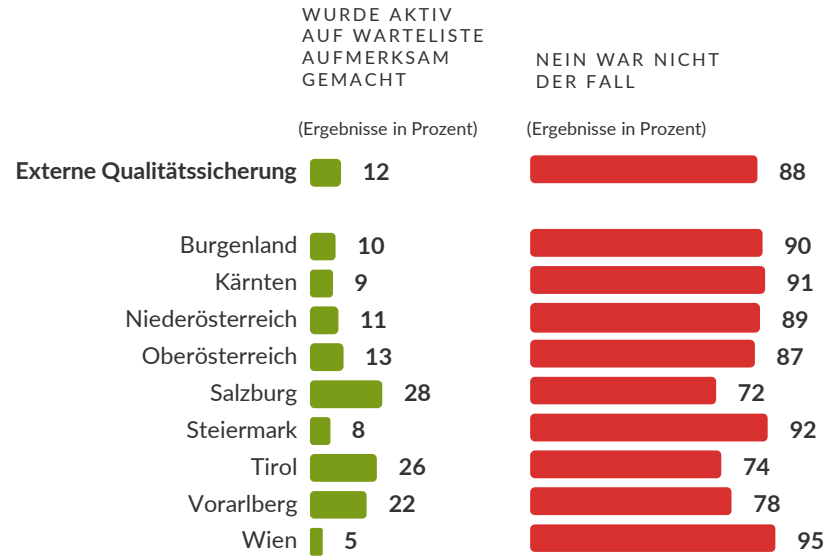
Frage:

Aktives Anbieten eines Wartelisten-Eintrags

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

Wartelisten werden kaum bzw. nicht angeboten. Nur bei 12 Prozent gab es aktiv die Verweise auf eine Warteliste, bei einem MR Oberbauch ist der Anteil nur bedingt höher.



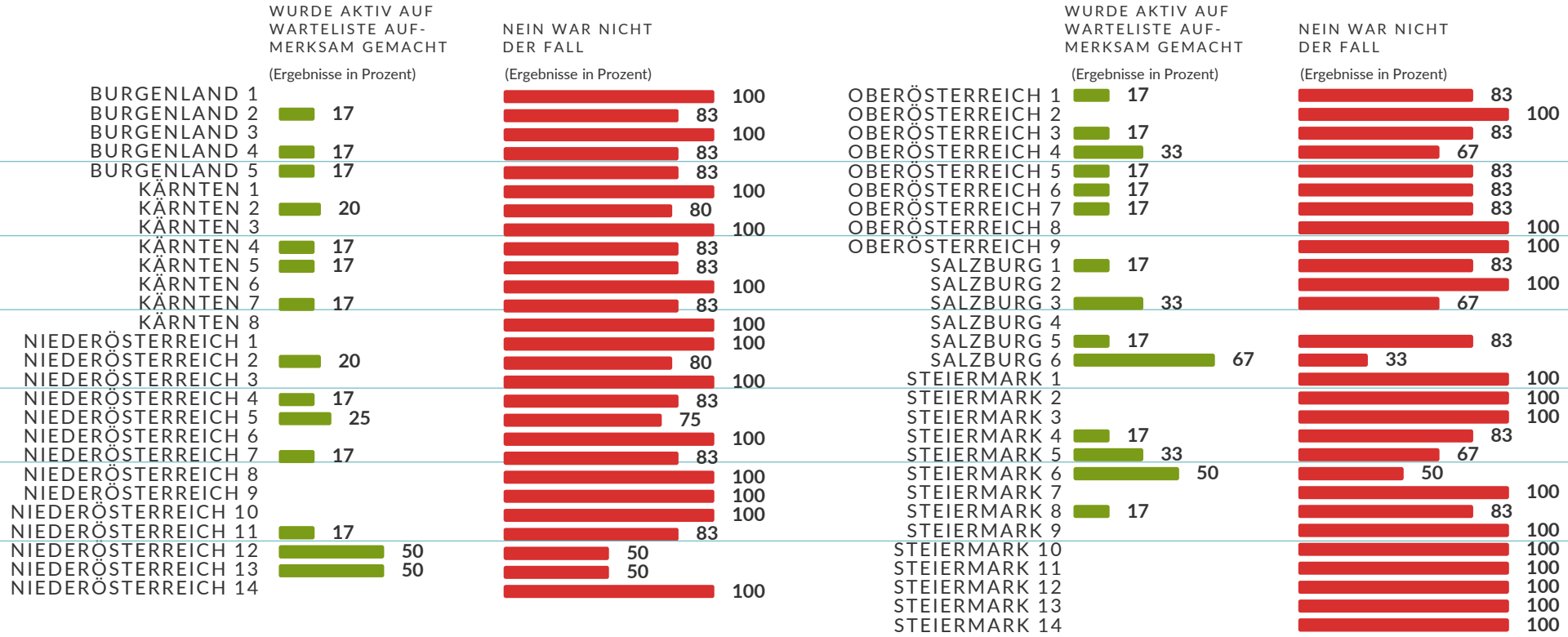


Frage: Wurden Sie aktiv darauf aufmerksam gemacht, dass Sie sich in eine Warteliste eintragen lassen können?

Aktives Anbieten eines Wartelisten-Eintrags

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

Detailauflistung pro MR-Institut.

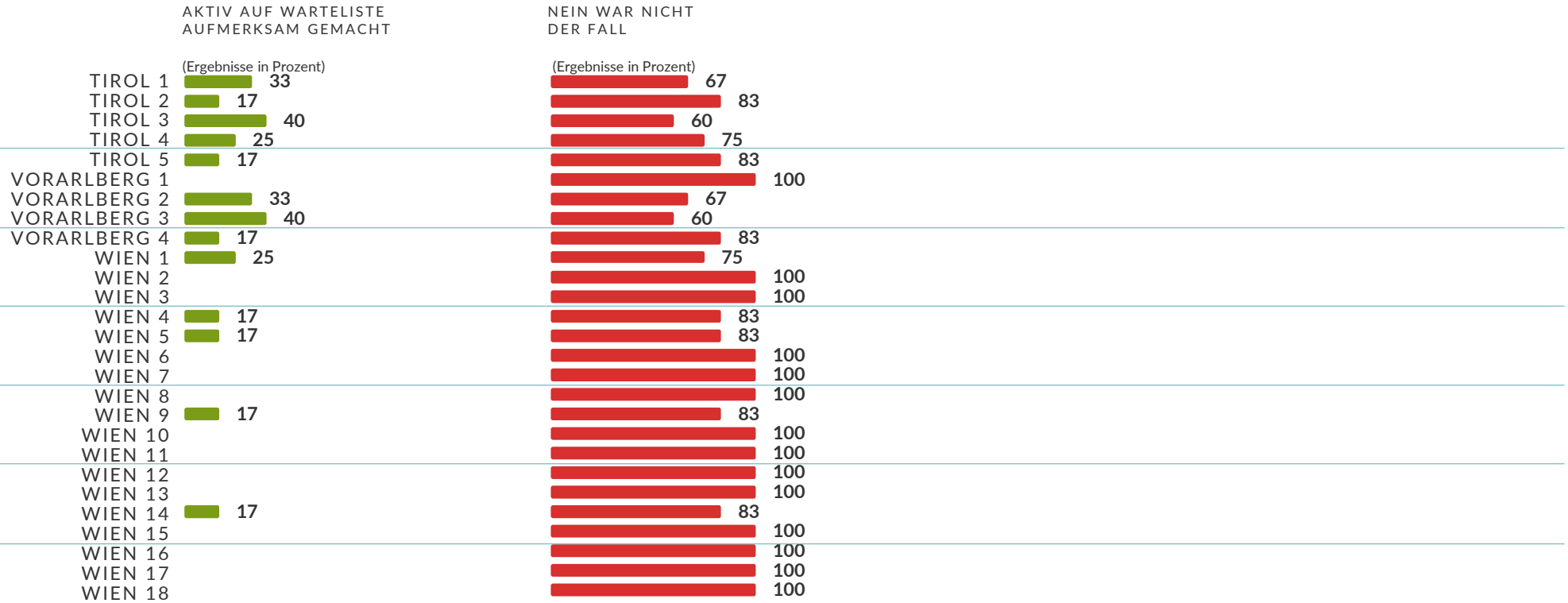


Frage: Wurden Sie aktiv darauf aufmerksam gemacht, dass Sie sich in eine Warteliste eintragen lassen können?

Aktives Anbieten eines Wartelisten-Eintrags

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

Detailauflistung pro MR-Institut.



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



KAPITEL 6

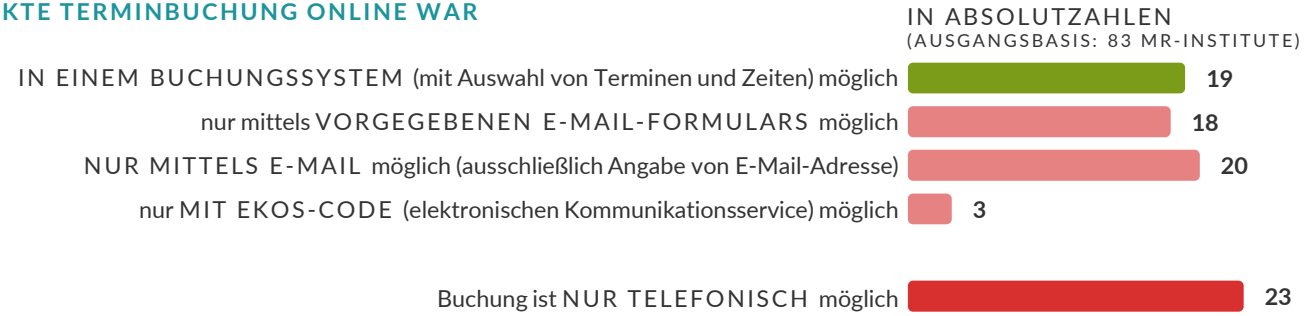
Die ONLINE Buchungsmöglichkeiten

Grundparameter bei ONLINE-BUCHUNG

Basis: 83 MR-Institute, Darstellung in ABSOLUTZAHLEN

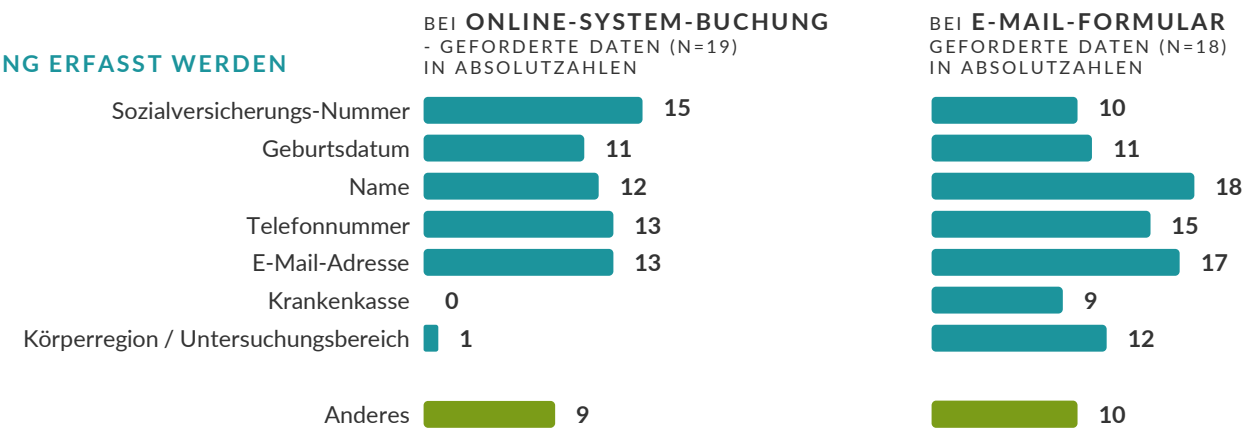
Bei 19 Fällen war es möglich in ein Onlinebuchungssystem einzusteigen, wobei in 2 Fällen ein Systemfehler auftreten ist, bei 18 Fällen konnte man mittels Formulars einen Termin beantragen, bei 26 Fällen war eine Terminvereinbarung ausschließlich telefonisch möglich.

EINE DIREKTE TERMINBUCHUNG ONLINE WAR



bei 2 Fällen gab es Systemfehler, daher keine Wartezeitenangabe

FOLGENDE DATEN MUSSTEN BEI ONLINE-BUCHUNG ERFASST WERDEN

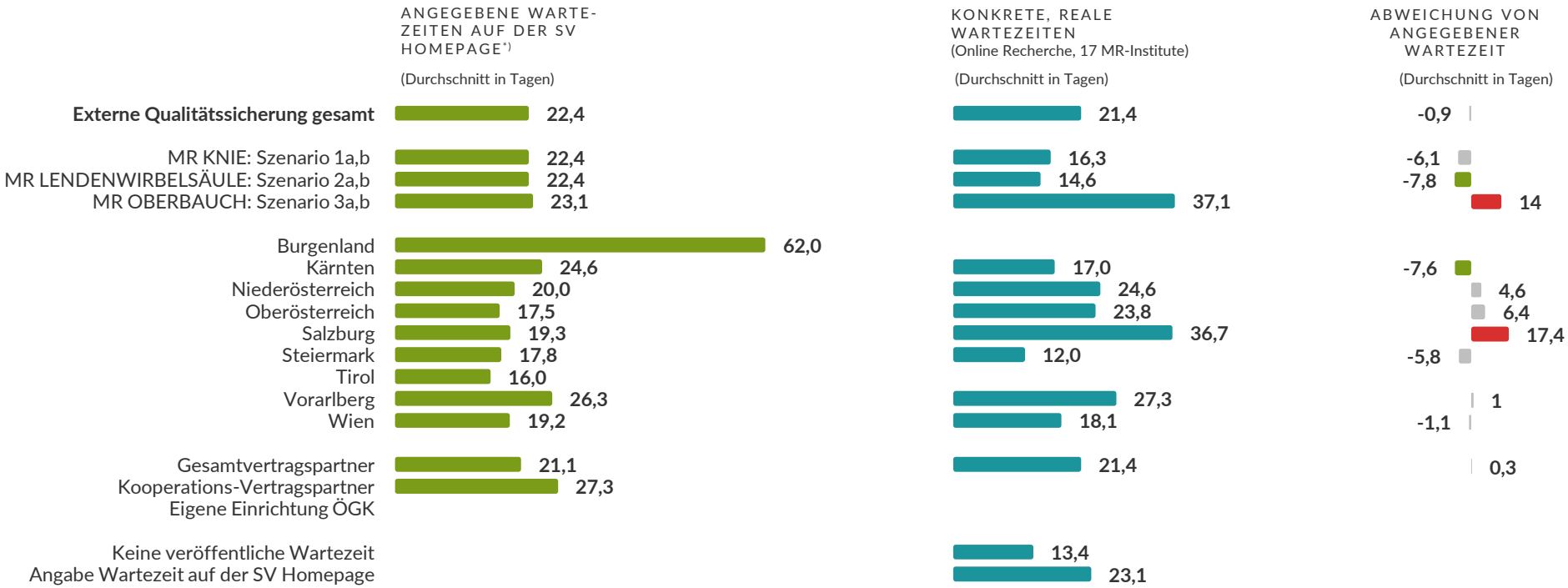


Frage:

Wartezeiten bei ONLINE System-Buchungen

Basierend auf 17 MR-Instituten

Die Wartezeit bei Buchungen im Online-System fällt etwas niedriger aus als beim telefonischen Kontakt. Aber auch hier zeigt sich eine MR im Bereich Oberbauch mit deutlich längeren Wartezeiten.



Frage: *) 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 17 Instituten

Auch zeigt sich, dass eine Online Buchungsmöglichkeit im Bereich Oberbauch oftmals nicht möglich ist, entweder ist der Oberbauch nicht angeführt, oder aber es wird auf einen telefonischen Kontakt verwiesen.

	ANGEGEBENE WARTEZEITEN AUF DER SV HOMEPAGE (Durchschnitt in Tagen)	WARTEZEITEN ÜBER ONLINE-BUCHUNGS-SYSTEM (Online Recherche, 17 MR-Institute) (Durchschnitt in Tagen)	ABWEI-CHUNG VON ANGEGEBENER WARTEZEIT (Durchschnitt in Tagen)	SZENARIEN: WARTEZEITEN AUF EINE MR KNIE (Durchschnitt in Tagen)	SZENARIEN: WARTEZEITEN AUF EINE MR LENDEN-WIRBELSÄULE (Durchschnitt in Tagen)	SZENARIEN: WARTEZEITEN AUF EINE MR OBERBAUCH (Durchschnitt in Tagen)
KÄRNTEN 2	32	17	-15	18	12	21
NIEDERÖSTERREICH 3	20	28	8	27	28	28
NIEDERÖSTERREICH 4	15	10	-5	12	9	9
NIEDERÖSTERREICH 7	23	38	15	12	19	84
NIEDERÖSTERREICH 9	19	22	3	23	20	
OBERÖSTERREICH 1	16	26	10	13	11	55
OBERÖSTERREICH 3	20	21	1	6	8	50
SALZBURG 1	21	37	16	12	42	56
STEIERMARK 7	6	11	5	19	7	7
STEIERMARK 10	14	14	-1	13	14	
TIROL 2		nicht möglich, da Systemfehler				
VORARLBERG 4		27		36	23	23
WIEN 1	20	23	3	29	17	
WIEN 2	30	nicht möglich, da Systemfehler				
WIEN 3		7		6	7	
WIEN 6	35	18	-17	2	2	50
WIEN 7	21	14	-7	17	13	13
WIEN 8		4		11	1	
WIEN 9	43	41	-2	21	15	86

Frage:

QMY285/Basis: BASIS: 17 MR-Institute, bei denen über ein Onlinebuchungssystem eine Terminbuchung möglich war



KAPITEL 7

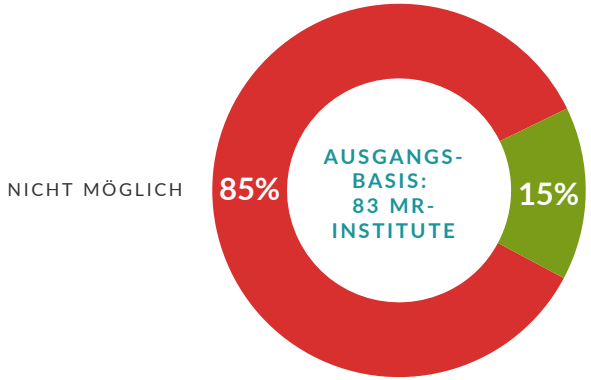
Zugang zu MRT Privatterminen (durch Selbstzahlung)

Möglichkeiten zur PRIVATZAHLUNG

Online auf Homepage ersichtlich versus telefonische Nacherfassung

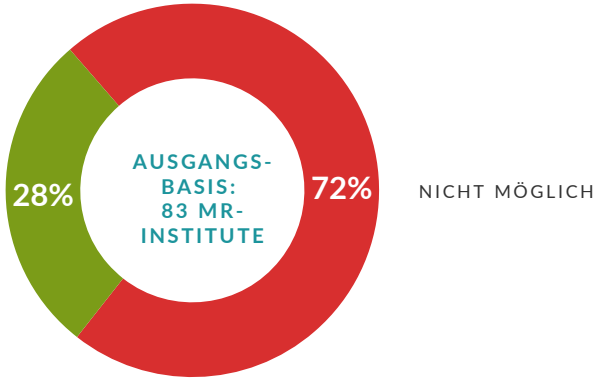
Bei 15 Prozent ist auf der Homepage bereits offensichtlich, dass MR auch privat bezahlt werden können, am Telefon agieren mehr als ein Viertel positiv auf die Frage nach einer Privat MR.

SICHTBARKEIT ONLINE ÜBER HOMEPAGE -



MÖGLICHKEIT EINER MR-UNTERSUCHUNG DURCH SELBSTZAHLUNG IST GEGEBEN

BEI TELEFONISCHEM INTERVIEW -



Kosten sind bei 4 Instituten ONLINE ersichtlich

Durchschnittskosten: **220,00 €**
237,00 €
240,00 €
250,00 €

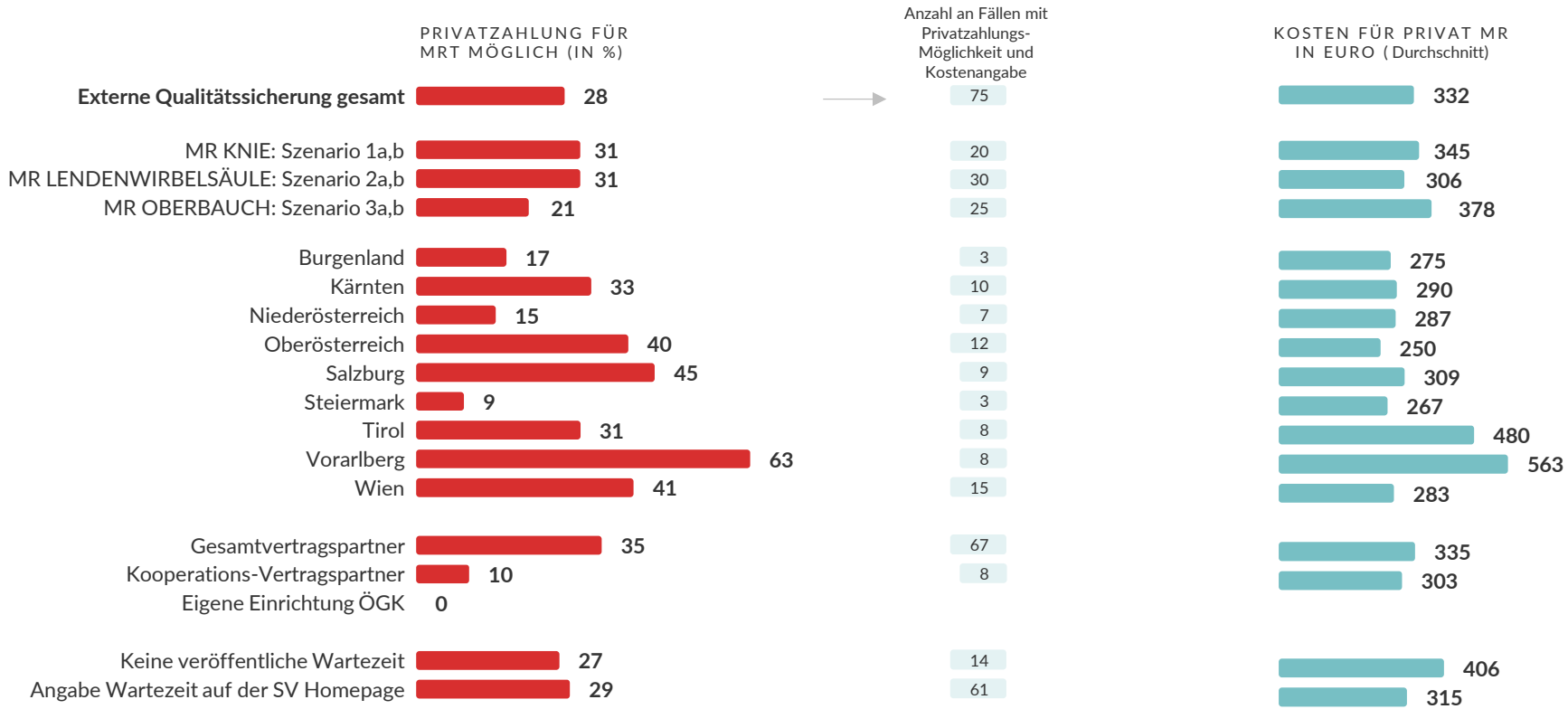
Frage:

Möglichkeiten zur PRIVATZAHLUNG

(Basis: telefonische Interviews, konkret 394 Gespräche)

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

Besonders groß ist die Möglichkeit in Vorarlberg, in Salzburg, Wien und Oberösterreich. Die Kosten liegen im Schnitt bei € 330, --, in Tirol und Vorarlberg sind diese deutlich höher. Einige Institute verweisen zwar auf die Möglichkeit eines Privat MR, geben aber klar zu verstehen, dass der Termin auch dann nicht schneller zustande kommt.

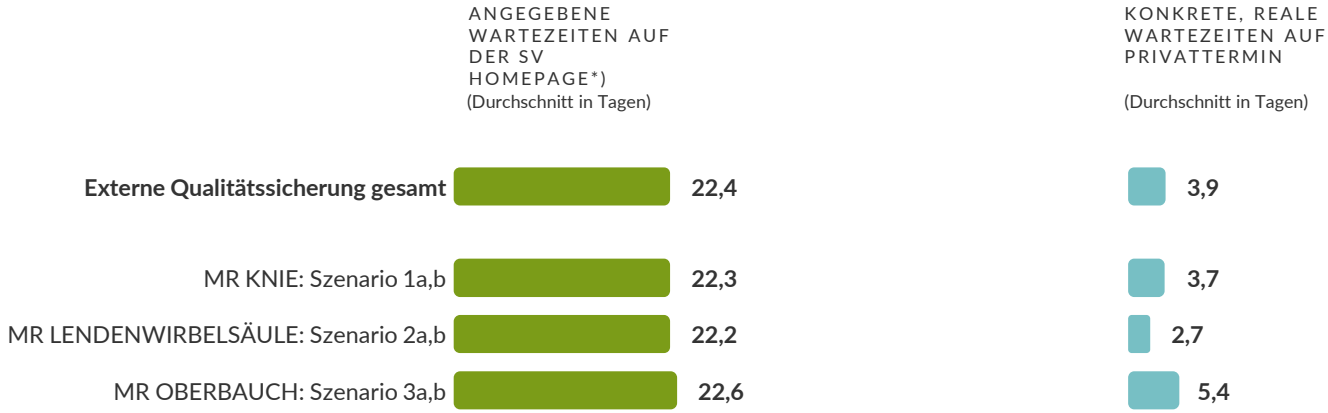


Frage: Gibt es die Möglichkeit durch Selbstzahlung / Zusatzversicherung einen früheren Termin zu erhalten?

Wartezeit auf MR Privattermine (durch Selbstbezahlung)

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

Will man den MR-Termin selbst bezahlen, dann reduziert sich die Wartezeit deutlich. Im Schnitt wartet man 4 Tage auf einen Termin, wenn man selbst bezahlt.



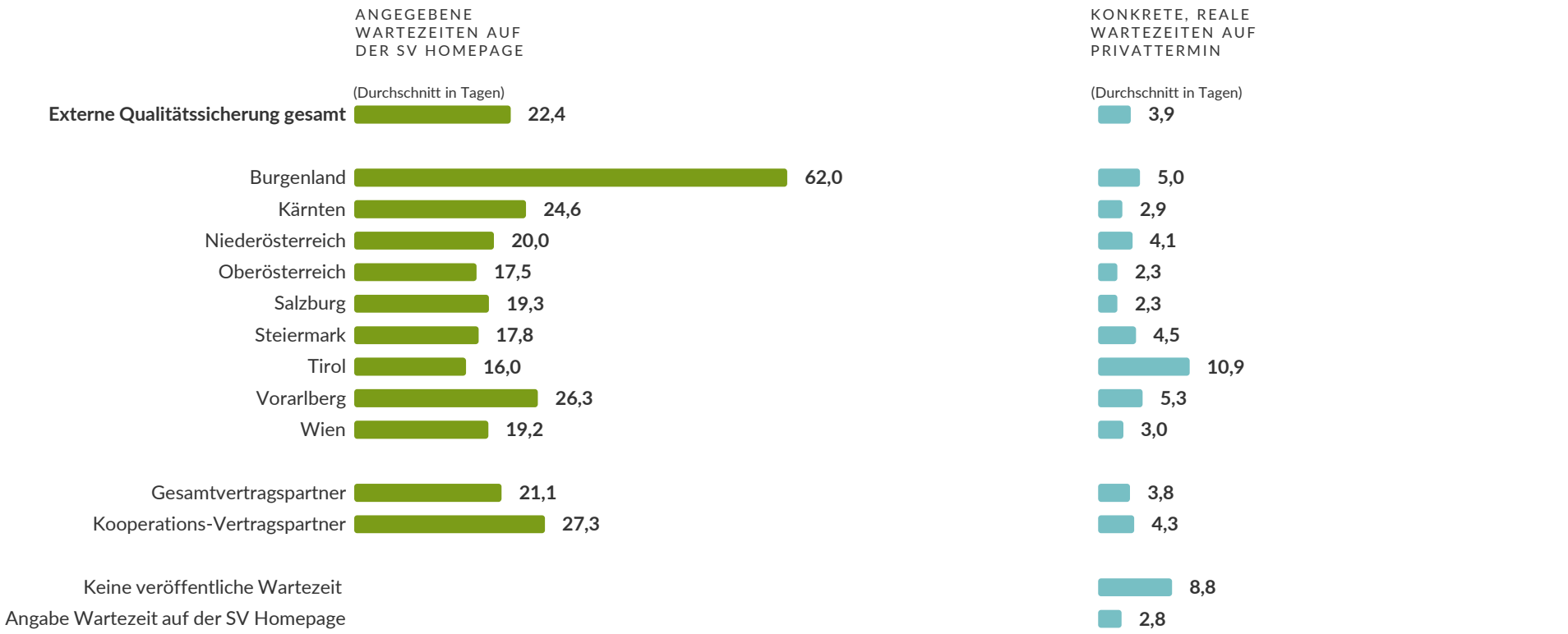
Frage: *) Veröffentlichte Wartezeiten wurden immer tagesaktuell erfasst (sowohl beim telefonischen Kontakt als auch bei der Online-Recherche, die Angaben auf der SV Homepage bilden eine durchschnittliche Wartezeit über **alle** Indikationen ab.)

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

Wartezeit auf MR Privattermine (durch Selbstbezahlung)

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

Besonders in Oberösterreich und Salzburg ist man hier bei der Terminvergabe recht schnell.



Frage:

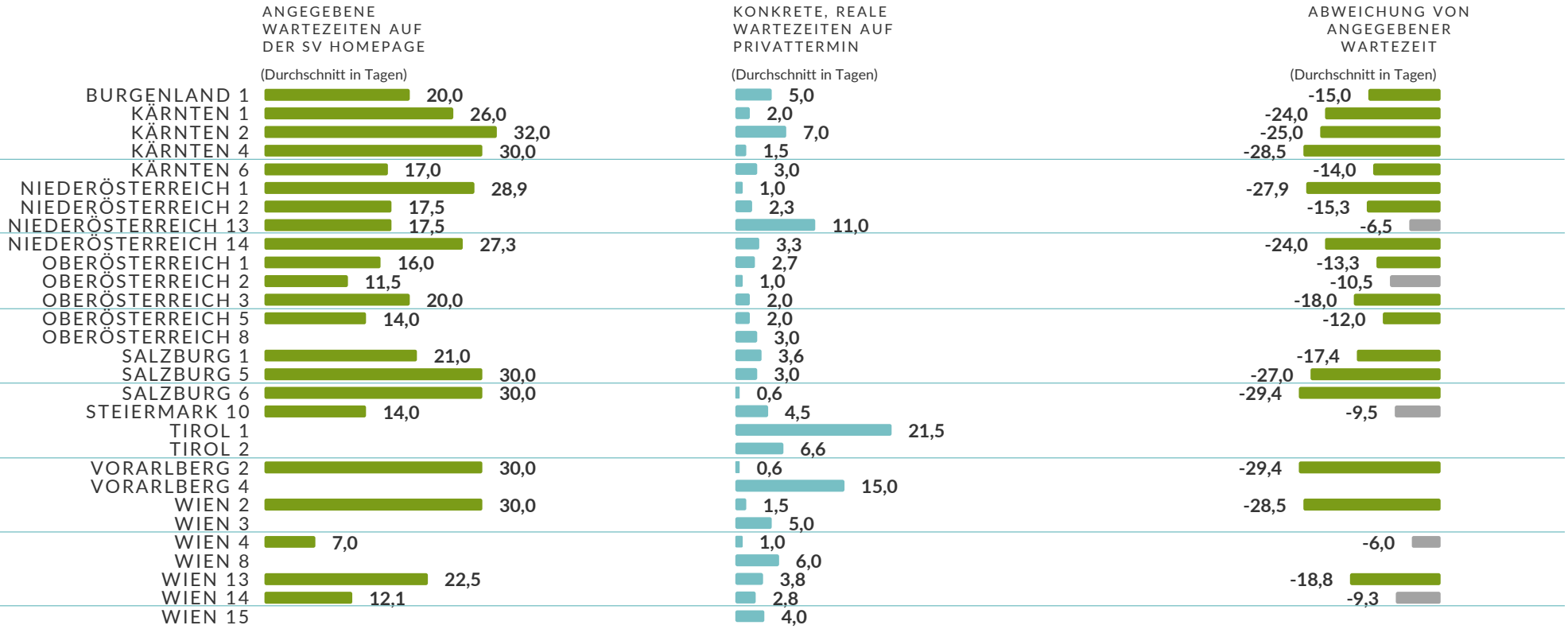
(minus: Wartezeiten liegen UNTER der angegebenen Wartezeit, plus: Wartezeiten liegen ÜBER der angegebenen Wartezeit)

Wartezeit auf MR Privattermine (durch Selbstbezahlung)

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

Österreichische Sozialversicherung

Oftmals kann man sogar am selben oder am nächsten Tag zu einer MR vorbeikommen.



Frage:

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

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

QMY285/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

Österreichische Sozialversicherung

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

Österreichische Sozialversicherung

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

Österreichische Sozialversicherung



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

