

记者卧底揭秘网络医托： 每拉一人住院提成千元

8月29日下午,云南人艾华带着患脑瘫的大儿子从老家来到北京国康医院,却找不到此前联系他们的文医生。

实际上,让艾华来北京国康医院的并不是该院医生,所谓的“文医生”只是一名假冒医生身份的话务员。这背后,是一个名为北京东方起点医疗投资管理有限公司(以下简称“东方起点公司”)的“网络医托公司”在暗中操作。

今年8月,记者以应聘为名卧底该公司发现,该公司有3个部门各自负责为一家医院寻找患者资源,这3家医院分别是北京国康医院、北京京军医院和成都西南脑科医院。



A

多个虚假身份骗患者上钩

东方起点公司的办公地点位于丰台区丰北路冠京大厦5楼。在一间门上挂着“成都回访一部”牌子的办公室内,7名员工正在工位上不断讲着电话,话题均围绕“脑瘫”展开。

部门主管于飞说,他们所接触的对象都是脑瘫患者,主要工作是通过打电话一步步将患者引入公司指定的医院就诊,“也就是成都西南脑科医院”。

7名员工每人都有明确的“身份”和分工。24岁的赵军和一名刚入职的女孩要做的是最前端的工作,即打电话对患者进行筛查,以准确掌握患者基本情况。接下来轮到坐在赵军身后的胡兵“表演”。他自称是“成都西南脑科医院的彭医生”,隔空跟

患者断症,提供医疗咨询服务和分析病情。一同假冒医生的还有另外两人。最后由主管于飞等人出面,假扮北京专家组的成员将患者约到指定医院就诊。

8月24日下午2时,胡兵像往常一样,用假医生的身份拨通赵军等人筛查后的患者电话。“您好,我这里是成都西南脑科医院,你可以叫我彭医生,您家里有一个脑瘫患者是吧……”胡兵根据话术上的开场白向患者家属做了自我介绍,并称患者信息是四川省脑病救助基金所提供。

电话的另一端,患者家属信了胡兵的话。

没聊几句,胡兵向患者家属说,“患者之所以用药效果不明显,主要是因为大脑有血脑屏

障,药物很难通过血脑屏障,所以达不到有效的血药浓度”。胡兵随即把话题转到介绍西南脑科医院的治疗方法上来,他一边看着桌上的话术材料一边向患者家属介绍:“我们医院主要用的是机器人三维立体定向辅助核磁CT精确定位,药物直接作用在病灶点,可以修复受损的神经细胞。”见患者还有疑虑,他又补充说:“这是从北京引进的技术,要是恢复得好,一周左右能看到效果。”

通话结束后,胡兵冲于飞说道,他和患者家属沟通的过程中,对方一直在听,没有提出质疑的话,“啥也没说”。

于飞笑着说:“那就是要来了,恭喜你又完成一单。”

每拉到一人住院可提成千元

来自云南的艾华的大儿子患有脑瘫,今年4岁。这几年他在福建打工赚的钱基本都用在了儿子身上,“算下来也有20多万。”今年7月底,他在网上咨询过北京京军医院,并留下了自己的联系方式。

8月初,艾华不断接到自称是21世纪公益基金会工作人员的回访电话。根据艾华的描述,对方称能给孩子提供援助金。他同意了对方的要求。

8月12日,艾华突然接到北京国康医院“文医生”的电话,对方称,是从21世纪公益基金会得到艾华的个人信息。

记者联系21世纪公益基金会得知,基金会确实有一个名为全国小儿脑瘫患者救助补贴专项基金的项目,北京国康医院和京军医院是他们的定点医院。

抱着试一试的想法,8月29日,艾华带着患病的孩子来到北京国康医院找文医生,被一名医护人员告知医院没有文医生。

事后,记者发现,所谓的国康医院“文医生”正是东方起点公司国康回访部的工作人员文涛。

由于担心受骗,8月30日艾华带孩子去了京军医院住院。根据医院的诊疗建议,需要对孩子脑部做微创手术。艾华说,当天就交了4.5万元,几乎把带来的钱全交了。

“文医生”文涛则在懊恼自己的提成突然少了一半。他们每成功拉来一个患者住院,会获得1000元的提成。文涛说,艾华是他介绍到北京国康医院去的,但后来却在京军住了院,这样他只能获得500元提成。

于飞曾给记者算过一笔账,通过提成月入两三万并非难事,“这是一个非常赚钱的行业”。

■来源:新京报

B

假冒慈善机构人员名义拉患者

“干这一行,讲究的是说话技巧。”于飞说,每一个环节都有对应的“话术”。

记者发现,所谓的话术一般先以慈善机构的名义博取患者信任,许诺相关的补贴基金,再以“医生”身份告诉患者病情不乐观要及时就医,最终引出他们所推荐的指定医院。

“你就说是四川省脑病救助基金的工作人员,在做全国脑病患者的普查。”于飞说,这方便其他同事后期假冒医生身份给患者打电话。

为何使用“四川省脑病救助基金”的名义?于飞解释说,四川省脑病救助基金会是公司和四川慈善总会成立的一个基金项

目,公司为西南脑科医院找来患者后,会用救助金的形式吸引患者就诊,“其实就是用了慈善机构的外衣。”

记者从四川慈善总会了解到,自今年3月31日起,四川省慈善总会已暂时中止“脑病援助专项基金全省行”活动。

环环相扣的话术中,难免会遇到患者的多个问题。对于各种情况,公司在制作话术时已经想好了对策。

为邀约患者来到医院就诊,话务员在与患者沟通的时候不仅要假冒医生身份,还要给患者强调危害性,“要告知病情不治疗会是什么样子,最好从生活方面入手。同时还要介绍医院治疗

的优势。”

“冒充医生的员工说话要有底气。”于飞曾教过赵军,“不要以为我们求着他,而是他在求着我们,把自己当成一个真正的医生来看待。”

于飞多次向员工提到话术的重要性,“一开始不要直接说西南脑科医院,免得对方一听到是医院就挂了。”她说,尽量在话术上做一个铺垫,然后顺其自然地引出医院。

记者发现,一些脑瘫患者来自于西南地区偏远山村,他们往往以经济条件差拒绝“假医生”的治疗建议。对此,一名“假医生”照搬话术说,“可以用贷款来治疗啊,现在很多人都这么干”。



关注三湘都市报
信看E报。