

“网络医托”连环话术骗患者就医

假冒慈善机构人员和医生,将患者引向指定医院,每拉来一人住院可获千元提成

●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。沿走廊两侧分布的十多间办公室大多房门紧闭,但还是能清晰地听到各个办公室所传出打电话的声音。

8月24日上午,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。

他们工位上的电脑都打开着一个窗口,上面有病人的相关信息和病史。他们一边打电话,还一边翻看桌上的一本文字材料,抬头写着“西南脑科医院话术”。

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。最后由于飞等人出面,假扮北京专家组的成员将患者约到指定医院就诊。

24日上午10时,赵军开始打电话,和话术资料上写的一样,他开场白自称“四川省脑病救助基金”的工作人员。

“您好,我是四川省脑病救助基金的工作人员,现在国家对脑病患者要做一个全国性的普查,请问您是叫×××吗?”随即,赵军开始一一核对对方的身份信息和病情。

在了解完患者病情后,他又谎称根据国家规定要向患者下发一份脑病康复指南和脑病救助基金的救助申请单,套取患者的家庭住址。

在赵军挂了电话后,轮到胡兵以“彭医生”名义向患者断症并介绍西南脑科医院的治疗方式。胡兵像往常一样,用假医生的身份拨通患者电话。

“您好,我这里是成都西南脑科医院,您可以叫我彭医生,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”。

没有任何医学背景的胡兵凭着一本话术材料,以及一些基本的医学知识,在患者面前瞬间成为一名专业的脑科医生。

“之前也在好多医院看过,没看好,这个应该怎么治疗?”电话中,患者家属急切地向胡兵发问。

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。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。”

●医院患者信息外人可登录查询

8月23日,记者应聘东方起点公司话务员,于飞负责面试。

她说要找善于表达,会说话的,“不要刚毕业的大学生,因为他们刚出社会,太善良。”

8月24日上午9时,记者来到公司,于飞带着记者前往成都回访一部。

于飞指着电脑桌面上的一个软件说:“这是我们西南脑科医院的咨询系统,我给你设置了账号,你点击登录就行。”

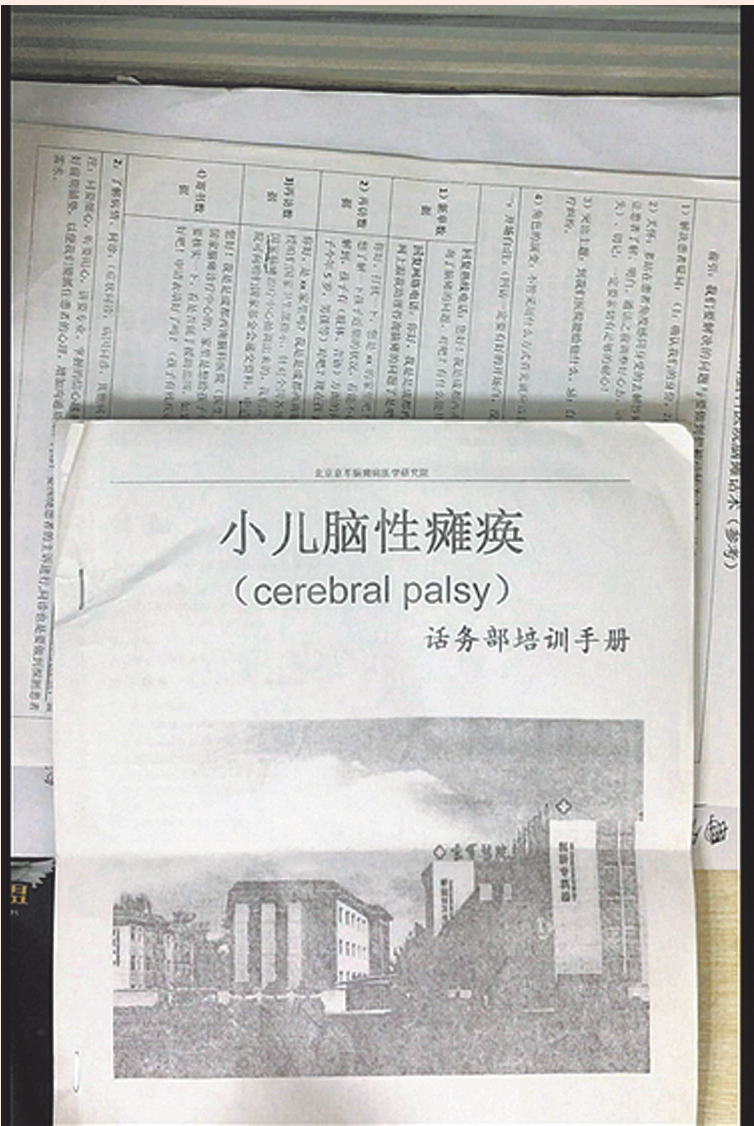
按照于飞所说,记者登录系统后发现,

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,因找不到此前联系他们的文医生,担心被骗而不敢进入医院。

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。

东方起点公司利用连环话术,假冒慈善机构人员和医生身份,骗取全国各地的脑瘫病患者前往与其合作的指定医院就诊,每成功拉来一人前去医院,公司员工可获得1000元提成。

今年8月,新京报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。



东方起点公司内部的“小儿脑性瘫痪”话术手册,全册共计52页,由北京京军脑瘫病医学研究院咨询部所制。

里面充斥着贵州、云南、北京、福建、四川、重庆等多个省份共200个患者的电话号码,每个号码都有具体的姓名、症状等信息。

于飞说,公司每天会将大约200个电话号码发给每个话务员。话务员拿到号码后一一拨打患者电话寻找有效资源,获取患者名字、年龄、症状、地址等信息。每个人每天有固定任务量,必须邀约到12个有效资源。

“每天200个,这还算少的。”坐在一旁的赵军告诉记者,多的时候一天要打300多个电话。

如此多的患者信息大多来自于网络。于飞说,患者此前咨询过西南脑科医院时,工作人员会留下电话号码。公司员工通过后台登录进入医院的咨询系统就可以看到。

之后,于飞从她办公桌上拿出一份名为“数据筛查话术流程”的材料递给记者,“这是今天的任务,把话术看完。这是必须记下来的。”

当日下午,于飞又给记者拿来一份“脑瘫电话咨询流程”的话术材料,开场白依然是假冒的身份,只不过这次是假冒成都西南

脑科医院的医生给患者看病,最后邀约患者到医院就诊。

对此,记者表示没有学过任何医疗知识,如何与患者交流?于飞显得并不担心,她说,“招的人大部分没什么医疗知识,后期会有培训。”

她接着说,真正的培训也很简单,就是背话术或者组织话务员到医院去看医生的工作状态。其实只要把话术背好了,在和患者聊的过程中抓住他的心理,工作就会很轻松。

●假冒慈善机构人员拉患者

“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,在做一個全国性脑病患者的普查。”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。”

据此前报道,四川省慈善总会贫困脑病援助专项基金于2016年1月正式成立,定点医院为成都西南脑科医院。

四川省慈善总会一名工作人员表示,之前确实和西南脑科医院有过合作,但因为医院违反合同内容,利用慈善总会的名义寻找患者来医院就诊,严重影响了四川省慈善总会的声誉,对此,在今年3月份与其中止合作。

尽管已中止合作,但东方起点公司仍利用这曾经的关系,假冒慈善机构人员名义,拨通一个又一个电话。在获取患者信息后,再由“假医生”打电话一步步将患者引入指定的医院。

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。

●每拉到一人住院可提成千元

8月12日,来自云南的艾华接到了自称是北京国康医院文医生的电话。

艾华说,文医生称“是21世纪公益基金会委托他们给我打电话,让我把娃带来看”。

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。但工作人员说,他们没有向医院提供过任何患者信息。

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。“至于疗效,只有等一周过后到了出院时间,才能观察得出来。”艾华说,当天就交了45万元,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,通过提成月入两三方并非难事,“这是一个非常赚钱的行业”。(文中人名均为化名)

(游天焱)