



“网络医托”

连环话术骗患者就医

拉一人住院提成千元



8月29日,云南人艾华(化名)带着患脑瘫的大儿子来到北京国康医院,担心受骗的他在医院门口徘徊。

1 多个虚假身份骗患者上钩

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。

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。

东方起点公司的办公地点位于丰台区丰北路冠京大厦5楼。

今年8月23日,新京报记者应聘东方起点公司话务员,“成都回访一部”的主管于飞负责面试。

8月24日上午9时,新京报记者来到公司,于飞带着记者前往其管理的部门——成都回访一部。

不足20平米的办公室已坐了7个人,都是于飞的下属。7名员工每人都有明确的“身份”和分工。记者刚打开电脑,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,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。

2 东方起点曾因虚假宣传被罚

40多岁的于飞自称从事医疗行业快10年,她在东方起点公司已经干了三年。

工商信息显示,东方起点公司成立于2014年6月20日,主要从事投资管理、医院管理(不含诊疗活动)等。该公司与成都西南脑科

“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。

用来和患者联系的电话号码也由公司统一提供。于飞说,每个员工会配一部可以正常通话的手机专门与患者对接。

如此多的患者信息大多来自网络。于飞说,患者此前咨询西南脑科医院时,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。东方起点公司前员工王梅表示,公司没有一个正规医生,话务员都是经过简单培训后,以医生的名义和患者联系,很多方面的指导意见根本不符合医学原则,这些工作人员的身份就是“网络医托”。

东方起点公司内部“小儿脑性瘫痪”话术手册,全册共计52页。

医院也存在直接的关系。按照于飞的话说,公司投资了成都西南脑科医院。

新京报记者查询发现,2015年11月,东方起点公司曾因虚假宣传被丰台工商局行政处罚,罚款5万元。

3 假冒慈善机构人员名义拉患者

新京报记者发现,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,在做做一个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。

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。此后,

四川省慈善总会联合成都西南脑科医院在全省范围内开展了“四川省慈善总会·脑病援助专项基金全省行”活动。

8月31日,新京报记者从四川慈善总会了解到,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,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。

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。

4 三家医院涉“网络医托”

东方起点公司所指定的医院除了成都西南脑科医院,还包括北京的两家——北京国康医院和北京京军医院。

新京报记者在北京市卫计委官网查询发现,北京国康医院全称为“北京国康中西医结合医院”,北京京军医院全称为“北京市大兴区京军医院”,均为一级民营医院。

据于飞介绍,公司设三个回访组分别对应国康、京军、西南脑科这三家医院,各自负责为医院寻找患者资源。3个部门之间没有业务往来,也不交流,独立办公。不过所使用的话术基本一样,获取患者资源的方法也一样,“只是医院名字不一样,基金会不一样。”

5 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多万元。”

新京报记者联系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,艾华一家于8月28日晚从云南老家来到北京,8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,新京报记者发现,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。据新京报



东方起点公司内部的“小儿脑性瘫痪”话术手册。