

Bảo đảm tiếp cận an sinh xã hội cho người khuyết tật trong kỷ nguyên số

16:00 16/01/2026

Những năm qua, Đảng và Nhà nước đã ban hành nhiều chủ trương, chính sách nhằm hỗ trợ người khuyết tật hòa nhập cộng đồng. Trên cơ sở đó, BHXH Việt Nam xác định người khuyết tật là nhóm đối tượng cần ưu tiên hỗ trợ thông qua việc đẩy mạnh xây dựng, hoàn thiện các nền tảng, dịch vụ số thân thiện, dễ tiếp cận, góp phần bảo đảm quyền lợi BHXH, BHYT và hiện thực hóa mục tiêu “không để ai bị bỏ lại phía sau” trong tiến trình chuyển đổi số.



Thời gian qua, Đảng và Nhà nước ta đã ban hành nhiều chủ trương, chính sách quan trọng nhằm hỗ trợ người khuyết tật vươn lên hòa nhập cộng đồng (Ảnh minh họa. Nguồn: Internet)

Hoàn thiện chính sách, tạo hành lang pháp lý toàn diện cho người khuyết tật

Hỗ trợ người khuyết tật luôn là một trong những nội dung xuyên suốt trong đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước về an

sinh xã hội. Trên tinh thần lấy con người làm trung tâm của phát triển, nhiều chính sách đã được ban hành nhằm bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp và tạo điều kiện để người khuyết tật tham gia đầy đủ vào các lĩnh vực của đời sống xã hội.

Một dấu mốc quan trọng là ngày 5/8/2020, Thủ tướng Chính phủ đã ký ban hành Quyết định số 1190/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình Trợ giúp người khuyết tật giai đoạn 2021-2030. Chương trình đặt mục tiêu nâng cao chất lượng cuộc sống, bảo đảm quyền tiếp cận các dịch vụ y tế, giáo dục, việc làm, văn hóa, thông tin và an sinh xã hội cho người khuyết tật; đồng thời thúc đẩy sự tham gia của người khuyết tật vào đời sống cộng đồng.

Trong khuôn khổ Chương trình, nhiều hoạt động hỗ trợ tiếp cận và sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông đã được triển khai đồng bộ, linh hoạt. Có thể kể đến việc xây dựng, ban hành các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về trợ giúp người khuyết tật tiếp cận công nghệ thông tin; duy trì, nâng cấp các cổng thông tin điện tử thân thiện với người khuyết tật; nghiên cứu, phát triển các công nghệ hỗ trợ nhằm nâng cao khả năng tiếp cận thông tin, dịch vụ công và chất lượng cuộc sống cho nhóm đối tượng này.

Đặc biệt, việc Quốc hội thông qua Luật Chuyển đổi số số 148/2025/QH15 ngày 12/11/2025, có hiệu lực từ ngày 7/1/2026, được xem là bước tiến quan trọng trong việc thể chế hóa các chủ trương lớn của Đảng về chuyển đổi số gắn với bảo đảm an sinh xã hội. Với 8 chương, 48 điều, Luật Chuyển đổi số dành hẳn Điều 44 để quy định về hỗ trợ người cao tuổi và người khuyết tật trong chuyển đổi số, khẳng định rõ trách nhiệm của Nhà nước trong việc giúp các nhóm yếu thế tiếp cận, sử dụng sản phẩm, dịch vụ số một cách an toàn, thuận lợi và phù hợp.

Luật Chuyển đổi số không chỉ nhấn mạnh việc hỗ trợ tiếp cận dịch vụ công, mà còn mở ra cơ hội để người khuyết tật phát triển kỹ năng số, tham gia học tập, làm việc từ xa, kinh doanh trực tuyến, khởi nghiệp, từng bước nâng cao tính tự chủ, tự tin và khả năng hòa nhập xã hội trong bối cảnh kinh tế số ngày càng phát triển.

Bảo đảm quyền tiếp cận dịch vụ số, an sinh xã hội cho người khuyết tật

Trên nền tảng pháp lý đó, các chính sách hỗ trợ người khuyết tật trong tiếp cận dịch vụ số và an sinh xã hội ngày càng được cụ thể hóa. Theo Luật Chuyển đổi số 148/2025/QH15, người cao tuổi và người khuyết tật được Nhà nước ưu tiên hỗ trợ trong quá trình tham gia và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ số.

Cụ thể, người khuyết tật được miễn, giảm phí xác thực điện tử, phí thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo quy định của pháp luật; được tư vấn, hướng dẫn khi thực hiện các giao dịch điện tử liên quan đến thủ tục hành chính, y tế, bảo hiểm và an sinh xã hội; đồng thời được hỗ trợ tham gia các chương trình phổ cập, bồi dưỡng năng lực số cơ bản với nội dung, phương thức phù hợp với đặc điểm của từng dạng khuyết tật.

Đây là những quy định mang ý nghĩa thiết thực, góp phần tháo gỡ những rào cản mà người khuyết tật thường gặp trong quá trình tiếp cận dịch vụ công, nhất là trong bối cảnh nhiều thủ tục đang được số hóa và chuyển sang hình thức trực tuyến. Việc có đội ngũ tư vấn, hướng dẫn trực tiếp hoặc gián tiếp giúp người khuyết tật sử dụng dịch vụ điện tử không chỉ nâng cao hiệu quả tiếp cận chính sách, mà còn giúp họ tự tin hơn trong quá trình tương tác với các cơ quan quản lý nhà nước.

Luật cũng khuyến khích doanh nghiệp tham gia nghiên cứu, phát triển và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ số đáp ứng tiêu chuẩn hỗ trợ tiếp cận đối với người cao tuổi và người khuyết tật. Đồng thời, quy định rõ trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong việc tổ chức triển khai các hoạt động hỗ trợ và thúc đẩy chuyển đổi số đối với người cao tuổi và người khuyết tật trên địa bàn, bảo đảm điều kiện tiếp cận thuận lợi, an toàn và phù hợp với nhu cầu thực tế.

Những chính sách này cho thấy cách tiếp cận toàn diện của Nhà nước, kết hợp giữa hoàn thiện thể chế, huy động nguồn lực xã hội và phát huy vai trò của chính quyền địa phương, nhằm bảo đảm người khuyết tật được thụ hưởng đầy đủ thành quả của chuyển đổi số và phát triển kinh tế - xã hội.

Đồng hành, hỗ trợ người khuyết tật trong chuyển đổi số và tiếp cận an sinh

Trong hệ thống chính sách an sinh xã hội, BHXH Việt Nam là cơ quan giữ vai trò nòng cốt trong việc tổ chức thực hiện các chế độ, chính sách BHXH, BHYT, BHTN, trong đó có các chính sách dành cho người khuyết tật. Việc bảo đảm quyền tiếp cận và thụ hưởng chính sách an sinh xã hội của các nhóm yếu thế, trong đó có người khuyết tật, luôn được Hệ thống xác định là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt trong quá trình tổ chức thực hiện chính sách.

Những năm qua, cùng với việc đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, BHXH Việt Nam đã tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, triển khai chuyển đổi số trong quản lý và cung cấp dịch vụ công. Các dịch vụ công trực tuyến, Cổng Thông tin điện tử, ứng dụng số trong lĩnh vực BHXH, BHYT đã từng bước được hoàn thiện, giúp rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục, giảm chi phí đi lại cho

người dân, trong đó có người khuyết tật, đồng thời nâng cao tính minh bạch, hiệu quả phục vụ. Đây là cơ sở quan trọng để người khuyết tật tiếp cận chính sách an sinh xã hội thuận lợi hơn trong bối cảnh nhiều thủ tục được thực hiện trên môi trường số.

Bên cạnh đó, BHXH Việt Nam chú trọng tổ chức tư vấn, hướng dẫn trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đồng thời hỗ trợ thông qua các kênh trực tuyến, tổng đài chăm sóc khách hàng, nhằm giúp người dân, nhất là các đối tượng yếu thế trong xã hội thực hiện các giao dịch điện tử về BHXH, BHYT và các chế độ an sinh xã hội. Tại nhiều địa phương, cơ quan BHXH đã chủ động bố trí cán bộ hỗ trợ, hướng dẫn phù hợp đối với người khuyết tật, người cao tuổi khi đến làm thủ tục; ưu tiên tiếp nhận, giải quyết hồ sơ; tăng cường tư vấn, giải thích chính sách theo cách dễ hiểu, phù hợp với điều kiện sức khỏe và khả năng tiếp cận của từng đối tượng, qua đó bảo đảm nguyên tắc phục vụ bình đẳng, nhân văn.

Cùng với việc hỗ trợ thủ tục hành chính, BHXH Việt Nam cũng triển khai đầy đủ các chính sách ưu đãi về BHYT đối với người khuyết tật, nhất là người khuyết tật nặng, đặc biệt nặng thuộc diện được ngân sách nhà nước hỗ trợ hoặc đóng BHYT, bảo đảm quyền lợi khám chữa bệnh liên tục, ổn định. Việc mở rộng diện bao phủ BHYT đã giúp người khuyết tật giảm gánh nặng chi phí y tế, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, qua đó cải thiện chất lượng cuộc sống.

Bên cạnh đó, BHXH Việt Nam cũng tăng cường phối hợp với các bộ, ngành, tổ chức chính trị - xã hội trong công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách BHXH, BHYT, BHTN đến người khuyết tật; lồng ghép nội dung tư vấn, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận thông tin về chính sách việc làm, đào tạo nghề và các chương trình trợ giúp xã hội. Từ đó giúp người khuyết tật từng bước làm quen với môi trường số, nâng cao khả năng chủ động khi tiếp cận và thụ hưởng chính sách an sinh xã hội.

Việc mở rộng diện bao phủ BHXH, BHYT đối với người khuyết tật không chỉ góp phần bảo đảm an sinh, mà còn là cơ sở quan trọng để nâng cao chất lượng cuộc sống, giảm gánh nặng cho gia đình và xã hội. Trong bối cảnh Luật Chuyển đổi số có hiệu lực, BHXH Việt Nam tiếp tục xác định việc xây dựng các nền tảng, dịch vụ số thân thiện, dễ tiếp cận, phù hợp với người khuyết tật là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, nhằm bảo đảm không để nhóm đối tượng yếu thế bị bỏ lại phía sau trong tiến trình chuyển đổi số quốc gia.

Có thể khẳng định, từ hoàn thiện chính sách ở tầm vĩ mô đến tổ chức thực hiện ở cơ sở, các giải pháp hỗ trợ người khuyết tật trong tiếp cận công nghệ số, giao

dịch điện tử về bảo hiểm và an sinh xã hội đang ngày càng được triển khai đồng bộ, hiệu quả. Đây không chỉ là biểu hiện sinh động của tính nhân văn trong chính sách an sinh xã hội, mà còn là nền tảng quan trọng để xây dựng một xã hội bao trùm, công bằng và phát triển bền vững trong kỷ nguyên số.

Thu Thủy