

Quy trình hỗ trợ, tư vấn tham gia, thụ hưởng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế

11:58 07/06/2026

Theo Quyết định số 422/QĐ-BHXH ngày 27/5/2026, Bảo hiểm xã hội (BHXH) Việt Nam ban hành quy trình thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong quá trình tham gia, thụ hưởng chính sách BHXH, bảo hiểm thất nghiệp (BHTN), bảo hiểm y tế (BHYT).



BHXH Việt Nam ban hành quy trình hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân tham gia, thụ hưởng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế (Ảnh minh họa).

Quy trình này quy định nguyên tắc, trách nhiệm và trình tự, thủ tục thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong quá trình tham gia, thụ hưởng chính sách BHXH, BHTN, BHYT trong hệ thống BHXH Việt Nam.

Các đơn vị chuyên môn giúp việc Giám đốc BHXH Việt Nam và đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc của BHXH Việt Nam; BHXH các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và BHXH cơ sở, viên chức, người lao động thuộc hệ thống BHXH Việt Nam áp dụng các quy định theo Quyết định số 422/QĐ-BHXH khi thực hiện các hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho tổ chức, cá nhân trong tham gia BHXH, BHTN,

BHYT.

BHXXH Việt Nam quy định các kênh tiếp nhận nội dung yêu cầu của tổ chức, cá nhân bao gồm: Tổng đài điện thoại của BHXXH Việt Nam; Cổng Dịch vụ công Quốc gia; Cổng Thông tin điện tử; Các trang mạng xã hội của BHXXH Việt Nam; Hộp thư điện tử công vụ (Email); Bưu điện. Ngoài ra, còn có đường dây nóng, phản ánh trực tiếp của tổ chức, cá nhân; qua hoạt động chăm sóc khách hàng của BHXXH các cấp; qua thông tin, báo cáo về các hoạt động của BHXXH Việt Nam, từ các đơn vị nghiệp vụ;...

Quy trình của BHXXH Việt Nam cũng nêu rõ quy trình tiếp nhận, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn tương ứng với các kênh tiếp nhận. Yêu cầu quy trình triển khai phải bảo đảm chất lượng phục vụ và tuân thủ đúng quy định. Các giao dịch viên tuân thủ quy định về bảo mật và an toàn thông tin. Bảo mật thông tin cá nhân và dữ liệu người tham gia.

BHXXH Việt Nam cũng nhấn mạnh: Tuyệt đối không cung cấp, tiết lộ thông tin cá nhân, dữ liệu tham gia BHXXH, BHYT, BHTN khi chưa đủ căn cứ pháp lý hoặc chưa được phép theo quy định. Việc xử lý và lưu trữ thông tin phải tuân thủ quy định hiện hành của pháp luật, của Bộ Tài chính và BHXXH Việt Nam về bảo mật dữ liệu.

PV