

**HƯỚNG DẪN GIẢI QUYẾT CÁC KHÓ KHĂN, VƯỚNG MẮC
LIÊN QUAN SỬ DỤNG TÀI KHOẢN ĐỊNH DANH ĐIỆN TỬ VNeID
TRONG QUÁ TRÌNH TÍCH HỢP THẺ BẢO HIỂM Y TẾ TRÊN VNeID**
(Kèm Công văn số: _____ /CAT-QLHC ngày _____ /9/2026)

STT	Các khó khăn, vướng mắc trong quá trình tích hợp thẻ bảo hiểm y tế trên VNeID	Hướng giải quyết
01	Xã, phường chưa biết số liệu công dân đã tích hợp, chưa tích hợp thẻ Bảo hiểm y tế trên VNeID	Chủ tịch UBND xã, phường chỉ đạo Trưởng Công an xã, phường hàng ngày phân công cán bộ vào DC01 mở rộng trên hệ thống CSDLQG về DC tra cứu thông tin để báo cáo Chủ tịch UBND xã, phường tình hình thực hiện trên địa bàn
02	Tổ Công nghệ số cộng đồng không biết công dân nào trên địa bàn chưa tích hợp thẻ Bảo hiểm y tế trên VNeID	Tổ Công nghệ số cộng đồng trao đổi Trưởng/Phó Trưởng Công an xã, phường đề nghị chỉ đạo Cảnh sát khu vực phụ trách ấp, khu phố vào DC01 mở rộng trên hệ thống CSDLQG về DC tra cứu thông tin công dân chưa tích hợp để cung cấp (giải pháp rà soát cung cấp theo hộ).
03	Công dân đã kích hoạt tài khoản định danh điện tử nhưng không sử dụng điện thoại thông minh và quên mật khẩu	Tài khoản VNeID cho phép mở trên các thiết bị điện thoại thông minh khác nhau. Do đó, thành viên Tổ Công nghệ số cộng đồng sử dụng điện thoại thông minh của mình để hỗ trợ công dân đăng nhập tài khoản định danh điện tử và tích hợp tích hợp thẻ Bảo hiểm y tế trên VNeID. Để đăng nhập tài khoản định danh điện tử của công dân, thành viên Tổ Công nghệ số cộng đồng thoát tài khoản cá nhân, chọn quên mật khẩu, nhập số định danh, số điện thoại của công dân và chọn 01 phương án xác thực (<i>lưu ý nên chọn phương án nhập thông tin xác thực</i>).
04	Trường hợp công dân không có điện thoại thông minh	Trường hợp 1: Nếu công dân đã kích hoạt tài khoản định danh điện tử thì sử dụng điện thoại của cán bộ Tổ Công nghệ số cộng đồng để đăng nhập tài khoản VNeID của công dân và thực

		hiện tích hợp thông tin thẻ bảo hiểm y tế. Trường hợp 2: Nếu công dân chưa có tài khoản định danh điện tử thì hướng dẫn công dân đăng ký tài khoản định danh điện tử và sử dụng điện thoại của cán bộ Tổ Công nghệ số cộng đồng để đăng nhập tài khoản VNeID của công dân và thực hiện tích hợp thông tin thẻ bảo hiểm y tế.
05	Trường hợp nhân khẩu vắng mặt do đi làm ăn xa,...	Tổ Công nghệ số cộng đồng yêu cầu chủ hộ phải liên hệ nhân khẩu vắng mặt, yêu cầu nhân khẩu thực hiện tích hợp thẻ bảo hiểm y tế trên VNeID và chụp màn hình đã tích hợp thành công để gửi minh chứng
06	Trường hợp số điện thoại đang sử dụng không phải số điện thoại đăng ký tài khoản định danh điện tử	Tổ Công nghệ số cộng đồng hướng dẫn công dân liên hệ Công an xã, phường thực hiện đổi số điện thoại tài khoản định danh điện tử do thay đổi số điện thoại đã đăng ký trước đây