

# TriWest Eligibility and Care Denial Issues

We want to make all personnel aware that we are currently tracking several cases where **TriWest** has incorrectly indicated that members and families are ineligible or have been denied care, despite being eligible.

To ensure these issues are managed promptly and accurately, please follow the steps below if you encounter any such problems:

- **Contact your local Beneficiary Counselling and Assistance Coordinator (BCAC) first.** They are best equipped to assist with these matters at the local level.
- **Notify our team as soon as an issue arises.** We are actively tracking the number and nature of TriWest issues to address them effectively.
  - Contact: SO Health Admin - Capt Rook | [teigen.rook@forces.gc.ca](mailto:teigen.rook@forces.gc.ca)
- **If the issue persists after contacting your local BCAC, escalate to our team directly.** We will provide further assistance and support.
- **Please do NOT contact TRICARE or TriWest directly.** The representatives you reach will not have access to the specific information or solutions required for foreign military cases.

We appreciate your cooperation in following these steps to ensure all members and their families receive the care they are entitled to. Your timely reporting allows us to track and resolve issues more effectively.

**- Your Health Services Team**

# Problèmes liés à l'admissibilité et au refus de soins TriWest

Nous souhaitons informer l'ensemble du personnel que nous suivons actuellement plusieurs situations où **TriWest** a, à tort, indiqué que des membres et leurs familles n'étaient pas admissibles ou leur a refusé des soins, malgré leur admissibilité.

Afin de garantir une gestion rapide et précise de ces problèmes, veuillez suivre les étapes ci-dessous si vous rencontrez une telle situation :

- **Communiquez d'abord avec votre Coordonnateur local des services de consultation et d'assistance aux bénéficiaires (BCAC).** Il est le mieux placé pour vous aider à régler ces questions au niveau local.
- **Informez notre équipe dès que ce problème survient.** Nous suivons activement le nombre et la nature des problèmes liés à TriWest afin de les traiter efficacement.
  - Contact: SO Health Admin - Capt Rook | [teigen.rook@forces.gc.ca](mailto:teigen.rook@forces.gc.ca)
- **Si le problème persiste après avoir contacté votre BCAC local, transmettez-le directement à notre équipe.** Nous vous fournirons un soutien et une assistance supplémentaires.
- **Veuillez NE PAS communiquer directement avec TRICARE ou TriWest.** Les représentants que vous contacterez n'ont pas accès à l'information spécifique ni aux solutions concernant les forces militaires étrangères.

Nous comptons sur votre collaboration afin de veiller à ce que tous les membres et leurs familles reçoivent les soins auxquels ils ont droit. La transmission rapide de ces problèmes nous permet de les suivre et de les résoudre plus efficacement.

**- Votre équipe Services de Santé**