

# Ryan White Portal

## Frequently Asked Questions

### Preguntas más frecuentes

- **Who is my Eligibility Team?**

- If you're in Maricopa or Pinal county, call (602)364-3610 or email [ceoffice@aaaphx.org](mailto:ceoffice@aaaphx.org)
- [Learn More About Resources: https://positivelyyouaz.com/eligibility/](https://positivelyyouaz.com/eligibility/)
- If you're in all other counties, call (602) 364-3610 or email [Careandservices@azdhs.gov](mailto:Careandservices@azdhs.gov)
- [Learn More About Resources: https://www.azdhs.gov/preparedness/bureau-of-infectious-disease-and-services/hiv-hepatitis-c-services/index.php](https://www.azdhs.gov/preparedness/bureau-of-infectious-disease-and-services/hiv-hepatitis-c-services/index.php)

#### Español

- **¿Quién es mi equipo de elegibilidad?**

- Si vive en el condado de Maricopa o Pinal, llame al (602) 364-3610 o envíe un correo electrónico a [ceoffice@aaaphx.org](mailto:ceoffice@aaaphx.org)
- [Aprenda sobre más recursos: https://positivelyyouaz.com/eligibility/](https://positivelyyouaz.com/eligibility/)
- Si vives en cualquier otro condado llame al (602) 364-3610 o envíe un correo electrónico [Careandservices@azdhs.gov](mailto:Careandservices@azdhs.gov)
- [Aprenda sobre más recursos: https://www.azdhs.gov/preparedness/bureau-of-infectious-disease-and-services/hiv-hepatitis-c-services/index.php](https://www.azdhs.gov/preparedness/bureau-of-infectious-disease-and-services/hiv-hepatitis-c-services/index.php)

- **What timeframes should I expect when completing my application?**

- For New, Renewal, and Change applications, the timeframes for processing are the same.
- When an application has been started by you, but not submitted for review, you have 14 days to complete and submit your application.
- If your application is marked as incomplete, meaning the eligibility team does not have enough information to make any determination, you will have 60 days to complete and resubmit your application before it is withdrawn. "Withdrawn" means your application is closed and you will need to restart.
- After your application has been submitted, the eligibility specialist has 5 business days to review your application and make a determination.
- If your application needs more information and is placed on a pre-approval status, you will have until the end of the following month to gather the requested information and resubmit your application.

#### Español

- **¿Qué plazo de tiempo debo esperar al completar mi solicitud?**

- El plazo de tiempo de el procedimiento de aplicaciones nuevas, renovación, o de cambio, serán igual.
  - Cuando usted inicie una solicitud pero no la envió para ser revisada, tiene 14 días para completar y enviar la solicitud.
  - Si su solicitud está marcada como incompleta, significando que el equipo de elegibilidad no tiene suficiente información para tomar una determinación, tendrá 60 días para completar y volver a enviar la solicitud antes de que sea retirada. “Retirada” significa que su aplicación está cerrada y deberá comenzar de nuevo.
  - Después de enviar la solicitud, un especialista de elegibilidad tiene 5 días hábiles para revisar su solicitud y tomar una determinación.
  - Si la solicitud necesita más información y tiene el estado de pre-aprobación, tendrá hasta el final del mes siguiente para recopilar la información solicitada y volver a enviar su solicitud.
- **What do I do if I need help with my application?**
    - Go to the “Contact Us” tab in the navigation menu. We’ve provided contact information for all your needs in that section!
    - If you have a case manager assigned to you, please reach out to them directly for assistance

#### Español

- **¿Qué hago cuando necesito ayuda con mi aplicación?**
  - Vaya a la sección de "Contáctenos" en el menú de navegación. ¡Hemos proporcionado información de contacto para todas sus necesidades en esa sección!
  - Si tiene un manejador de casos asignado, comuníquese con esa persona directamente para obtener ayuda.
- **What do I do if I need to change my password?**
  - If you are logged into your account, you can change your password by going to the top right profile icon dropdown menu and selecting “Change Password”.
  - If you are logged out and can not remember your password, please click the “Forgot Password?” hyperlink on the login page.
  - You can also call your eligibility office and they can reset your password for you by providing a temporary password. Please use the temporary password to login.
  - Please make sure to change your password by going to the top right profile icon dropdown menu and selecting “Change Password”. You will re-enter your temporary password and create a new one.

#### Español

- **¿Qué hago si necesito cambiar mi contraseña?**
  - Si ya inició la sesión en su cuenta, puede cambiar su contraseña yendo al menú desplegable del icono de perfil superior derecho y seleccionando "Cambiar contraseña".
  - Si ha cerrado sesión y no recuerda su contraseña, presione el botón "¿Olvidó su contraseña?" o “Forgot Password?” enlace en la página de inicio de sesión.

- También puede llamar a su oficina de elegibilidad y ellos podrán restablecer su contraseña proporcionándole una contraseña temporal. Utilice la contraseña temporal para iniciar sesión. Asegúrese de cambiar su contraseña yendo al menú desplegable del icono de perfil superior derecho y seleccionando "Cambiar contraseña". Necesitará reingresar su contraseña temporal y creará una nueva contraseña.
- **Need to update your legal name or gender?**
  - If you have legally changed your name, please call your eligibility team to request that change. You will be asked to provide supporting documentation of your name change.
  - If you request to change your gender, please call your eligibility team to update that change. No supporting documentation is needed.
  - If you notice any other information is incorrect like your date of birth or social security number, please contact your eligibility team as soon as possible to get that information corrected.

#### Español

- **¿Necesita cambiar su nombre legal o género?**
  - Si ha cambiado legalmente su nombre, llame a su equipo de elegibilidad para actualizar ese cambio. Se le pedirá que proporcione documentación de respaldo de su cambio de nombre.
  - Si solicita cambiar su género, llame a su equipo de elegibilidad para actualizar ese cambio. No se necesita documentación de respaldo.
  - Si nota que alguna otra información es incorrecta, como su fecha de nacimiento o número de seguro social, comuníquese con su equipo de elegibilidad lo antes posible para corregir esa información.