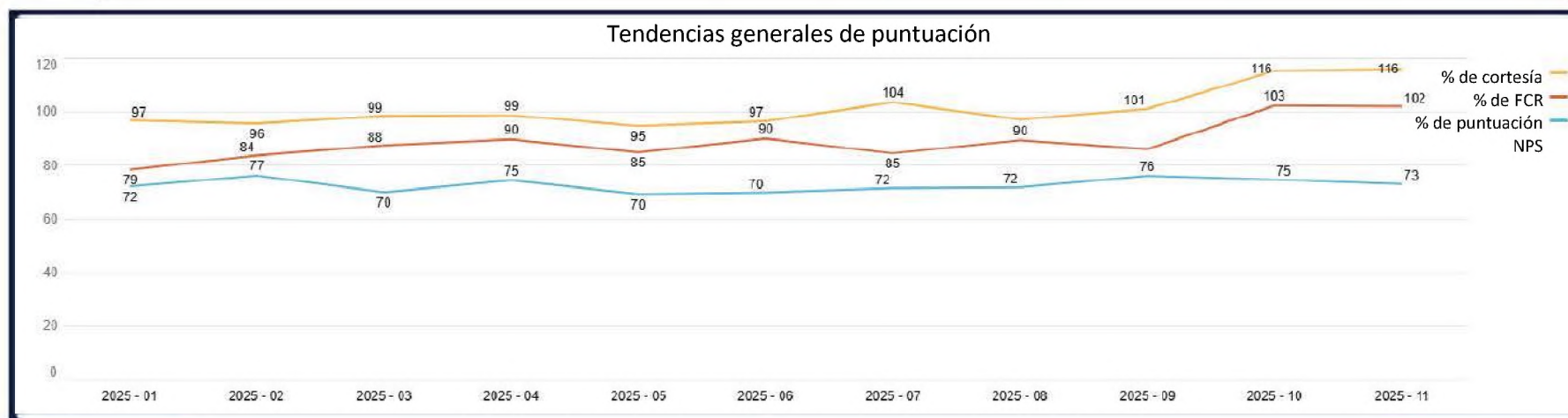


Molina Healthcare

Encuesta de Promotores Netos (NPS)

Resultados de la encuesta para miembros de 2025

Pregunta	Promedio 2022 N=45	Promedio 2023 N=144	Promedio 2024 N=121	Promedio 2025 N=142
1. ¿Qué tan probable es que recomiende Molina Healthcare a algún amigo o familiar? Escala de 0-10 (nada probable a extremadamente probable)	NPS= 62%	NPS= 63%	NPS= 67%	NPS= 73%
2. ¿Resolvimos el motivo de su llamada de hoy?	Sí= 78%	Sí= 83%	Sí= 78%	Sí= 87%
3. ¿Nuestro representante de Molina le trató con cortesía y respeto durante la llamada?	Sí= 95%	Sí= 94%	Sí= 95%	Sí= 97%



Áreas con tendencia positiva	Áreas que necesitan mejorar
1. Cambio demográfico	1. Elegibilidad y afiliación
2. Cambio de PCP (proveedor de atención primaria)	2. Autorización y remisión
3. Redeterminación	3. Transporte