



COLLÈGE DES MÉDECINS
DU QUÉBEC

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOTRE MISSION : UNE MÉDECINE DE QUALITÉ AU SERVICE DU PUBLIC

Le Collège des médecins est l'ordre professionnel des médecins québécois. Fondé en 1847, il constitue le plus ancien collège de médecins au Canada.

À l'instar des autres ordres professionnels du Québec, le Collège a pour mission principale de protéger le public. À cette fin, le Collège veille au respect du *Code des professions*, de la *Loi médicale* et de tout règlement qui découle de ces lois, notamment en contrôlant l'exercice de la médecine par ses membres.

NOS FONCTIONS

Pour remplir sa mission de protection du public, le Collège :

- Surveille et évalue la pratique médicale au Québec
- Fait des recommandations visant l'amélioration de la pratique médicale au Québec
- Reçoit et traite les plaintes du public
- Assure et fait la promotion du maintien de la compétence des médecins
- Vérifie la compétence des futurs médecins et leur aptitude à exercer la médecine
- Délivre les permis et les autorisations d'exercice
- Contrôle l'exercice illégal de la médecine
- Collabore avec d'autres ordres professionnels afin de maximiser le déploiement des services de santé et des services sociaux offerts aux Québécois
- Élabore des guides de pratique et des lignes directrices
- Prend position, y compris dans les médias, sur divers sujets en matière de santé

NOTRE ÉQUIPE

Pour s'acquitter de ses fonctions, le Collège s'appuie sur un Conseil d'administration, des comités permanents et sept directions : la Direction de l'amélioration de l'exercice, la Direction des enquêtes, la Direction des études médicales, la Direction des services juridiques, la Direction des finances et de l'informatique, la Direction des communications et des affaires publiques, ainsi que la Direction générale. Cette dernière coordonne l'ensemble des activités et s'assure de la mise en œuvre des décisions du Conseil.

NOS SERVICES OFFERTS AUX CITOYENS

Le site Web du Collège des médecins contient de nombreux renseignements et documents concernant la pratique professionnelle des médecins et les services offerts au public. Voici quelques-uns de ces services.

Coordonnées des médecins

Le Collège vous donne accès au bottin des médecins afin de trouver les coordonnées d'un médecin dont vous connaissez le nom ou le numéro de permis.

Plaintes

Si vous êtes insatisfait des services d'un médecin, ou que vous croyez qu'il n'a pas respecté ses obligations professionnelles, vous pouvez choisir d'informer le Collège de la situation en déposant une demande d'enquête par écrit. Votre demande sera examinée avec rigueur et professionnalisme.

Renseignements disciplinaires

Le Collège fournit à la population certains renseignements de nature disciplinaire. Tous les appels téléphoniques liés aux antécédents disciplinaires d'un médecin sont acheminés à l'agente aux renseignements disciplinaires. Le bottin des médecins contient également certaines informations concernant les décisions actives ou passées modifiant le droit d'exercice d'un médecin.

Honoraires médicaux

Si un patient se sent lésé et souhaite contester les honoraires facturés par son médecin, il peut s'informer et demander une conciliation de compte auprès de la Direction des enquêtes du Collège. Il peut s'agir, par exemple, d'honoraires pour des services non assurés ou pour des soins prodigués par des médecins non participants.

Authentification de la signature d'un médecin

Le Collège offre à la population un service d'authentification de la signature de ses membres. Sur la présentation d'un document, il certifie que le médecin dont la signature apparaît sur le document était, en date de la signature du document, dûment inscrit au tableau des membres du Collège et que sa signature est conforme au spécimen contenu dans son dossier professionnel.

Réponse à des questions fréquemment posées

Notre site Web a été conçu de manière à répondre le plus possible aux questions fréquemment posées par le public. Il comporte d'ailleurs une section intitulée « [Questions et réponses sur les services au public](#) ». De plus, la section des « Publications et règlements » ainsi que celle des « Nouvelles » contiennent de nombreux documents d'information. Enfin, le Centre d'information du Collège répond aux différentes demandes des médecins, des professionnels de la santé et du public.

Accès à un document

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, vous pouvez effectuer une demande d'accès aux documents relatifs au contrôle de l'exercice de la profession médicale. Il suffit pour cela d'envoyer un courriel au Collège, ou d'utiliser le formulaire de demande d'accès que vous trouverez sur le site Web du Collège, et que vous pourrez remplir et nous transmettre par courriel ou par la poste.

Recherche de dossiers médicaux

Lorsqu'un médecin cesse de pratiquer, ses dossiers sont soit cédés à un cessionnaire, soit transférés temporairement à un gardien provisoire. Toute personne qui recherche son dossier médical peut consulter sur le site Web la liste des dossiers dont le Collège est cessionnaire ou téléphoner au Collège pour obtenir les coordonnées du médecin cessionnaire lorsque ses dossiers ne sont pas détenus par le Collège.

NOS SERVICES OFFERTS AUX CANDIDATS À L'EXERCICE ET AUX MÉDECINS

Le Collège fournit aux candidats à l'exercice médical, qu'ils soient du Québec ou d'ailleurs au Canada ou dans le monde, toute l'information concernant le parcours menant à la demande d'un permis d'exercice. Le Collège accompagne les étudiants et les résidents tout au long de leur parcours d'études médicales prédoctorales et postdoctorales, jusqu'à la délivrance de leur permis d'exercice. Il offre aux médecins de nombreux outils afin de les appuyer dans leur pratique : guides d'exercice et lignes directrices, règlements, notamment le Code de déontologie, et des ateliers de formation variés. Il offre aussi un service-conseil à ses membres pour toute question d'ordre professionnel, déontologique et réglementaire.

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Dans le déploiement de nos fonctions, nous nous engageons à :

- Nous assurer que l'intérêt du public est le fil conducteur guidant nos actions
- Répondre avec diligence et justesse à vos demandes
- Vous soutenir dans vos démarches et effectuer le suivi nécessaire
- Assurer la confidentialité des renseignements qui nous sont communiqués et ne permettre leur divulgation que lorsque la loi l'autorise
- Agir avec respect et transparence dans l'exercice de nos fonctions
- Tenir à jour notre site web et nos publications

NOS ENGAGEMENTS RELATIFS AU TRAITEMENT DES DEMANDES

Appels généraux

Nous répondons rapidement à votre appel téléphonique durant les heures d'ouverture, soit :

- du lundi au jeudi, de 8 h à 16 h 30
- le vendredi, de 8 h à 12 h

Plaintes

Votre appel sera reçu à la Direction des enquêtes durant les heures suivantes :

- du lundi au jeudi, de 8 h à 11 h 45, et de 13 h à 16 h 30
- le vendredi, de 8 h à 12 h

Le Bureau du syndic conclura son enquête dans un délai raisonnable, qui peut varier selon la complexité du dossier et le nombre d'enquêtes en cours.

Demandes d'accès à l'information

Le délai de réponse fixé par la loi est de 20 jours consécutifs. Ce délai peut être prolongé de 10 jours, si nécessaire.

LES MOYENS DE COMMUNIQUER AVEC NOUS

Par téléphone : 514 933-4441
Sans frais : 1 888 MÉDECIN (633-3246)
Par courriel : info@cmq.org

Par la poste : Collège des médecins du Québec
Bureau 3500
1250, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec)
H3B 0G2