Termes généraux (mise-à-jour du 25 novembre 2026)

Mon Doc peut modifier les présentes modalités afin de tenir compte de l'évolution du marché, de ses services et de son fonctionnement. Les ajustements qui ne modifient pas substantiellement l'offre de services vont s'appliquer aux clients et aux abonnements en cours dès que les changements sont affichés sur le site internet.

Abonnement et accessibilité aux services

La majorité des services ne sont disponibles qu'aux membres (base ou premium).

L'abonnement est non transférable et effectif qu'une fois les frais complétement acquittés. Il permet un accès aux services et divers avantages selon le type de membre sélectionné, pour le membre seulement (non transférable), pour une durée de douze (12) mois.

Les frais d'abonnement n'inclus aucune consultation.

Un questionnaire médical de base doit être complété avant votre premier rendez-vous suivant votre inscription (pour tous, même si vous avez déjà consulté chez Mon Doc).

Prix des consultations

Les prix des consultations varient selon leur durée et/ou leur complexité. Les détails des types de consultations sont disponibles sur notre site web (www.mondoc.ca) dans la section "services et tarifs". Les tarifs des consultations et des autres services peuvent être modifiés de temps à autre. Le tarif applicable est celui en vigueur et communiqué au membre au moment de la prise du rendez-vous ou de la commande du service.

Frais d'annulation / absence à un rendez-vous

Des frais s'appliquent pour tout rendez-vous annulé moins de 4 hres avant ou en cas d'absence à un rendez-vous. Les frais d'annulation sont précisés dans le courriel de confirmation de chacun des rendez-vous.

Limitations concernant les demandes de rendez-vous urgents

Concernant les rendez-vous demandés pour le jour même ou le lendemain (si jour ouvrable), Mon Doc se réserve le droit de limiter l'offre aux rendez-vous simples/réguliers pour des raisons de consultation qui ne peuvent pas attendre sur le plan médical. La consultation pourrait être offerte par n'importe quel médecin ou autre professionnel qualifié (ex. IPS ou infirmière) à l'une ou l'autre des succursales à un tarif qui est celui du professionnel disponible à ce moment. Cela dit, si votre médecin/IPS est disponible, nous allons vous offrir un rendez-vous avec celui-ci.

Renouvellement de la médication

Un rendez-vous est requis pour le renouvellement annuel de votre médication et ce, même si votre pharmacien envoie une demande de renouvellement à la clinique. Sauf de rares exceptions, nous n'acceptons pas de renouveler la médication sans préalablement réévaluer la personne. Cela permet de s'assurer que tous les médicaments demeurent indiqués, à la bonne dose et que la condition est bien contrôlée.

Avis de non-participation au Régime d'Assurance Maladie du Québec (RAMQ)

Les professionnels de la santé de Mon Doc ne participent pas au régime d'assurance maladie du Québec (RAMQ). En conséquence :

- Ils ne peuvent pas facturer leurs services à la RAMQ.
- Vous devrez payer directement les services reçus.
- Vous ne pourrez ni demander ni obtenir un remboursement de la RAMQ pour les services reçus.

Cet avis est donné conformément à la Loi sur l'assurance maladie (chapitre A-29) et aux règlements applicables (R.R.Q., 1981, c. A-29, r.1, a.26 ; D.1469-92, a.4).

Télémédecine

Si vous prenez un rendez-vous de téléconsultation, celle-ci se déroulera sur une plateforme sécurisée conforme aux normes en vigueur dans le domaine de la santé.

Conditions légales pour une télémédecine :

- Vous devez être physiquement présent au Québec au moment de la consultation.
- Vous devrez présenter une pièce d'identité au début de la consultation.

Au terme de la téléconsultation, si le professionnel a besoin de réaliser un examen physique, il pourra vous demander de vous présenter en clinique à un moment convenu afin de compléter son évaluation et des frais s'appliqueront.

Bien que Mon Doc prenne toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurité des communications à distance, une brèche informatique, bien que peu probable, demeure un risque.

Protection des renseignements personnels

Afin de recevoir des services, tous les clients doivent consentir à la collecte, au stockage et à l'utilisation de ses données personnelles (ou de la personne dont il/elle est le parent/tuteur) par Mon Doc (professionnels et employés) pour les fins suivantes :

- Soins de santé (incluant, sans s'y limiter, l'usage d'outils informatiques pour la tenue de dossier et la prise de rendez-vous).
- Communications servant au bon fonctionnement (incluant, sans s'y limiter, l'usage d'outils informatiques pour la facturation, la gestion des rendez-vous et des abonnements, notifications, etc.)

À titre informatif, les délais de conservation des données sont de 10 ans pour les données sur la santé (obligation réglementaire touchant les dossiers médicaux électroniques), 6 ans pour celles financières, et 2 ans pour celles administratives. Après ces délais, Mon Doc détruira ou anonymisera ces données mais pourra prolonger leur conservation sécuritaire tout en respectant l'esprit du cadre législatif et les exigences des Ordres professionnels.

Bien que Mon Doc s'efforce à mettre en place des outils et processus sécurisés, l'utilisation d'outils informatiques et les communications de type électronique présentent des risques (ex. cybercriminalité, erreurs de transmission, réacheminement, interception, validation d'identité, etc.).

Communications

En conformité avec les normes et bonnes pratiques (comme celles de Santé Québec, du Collège des médecins et de la loi 25), Mon Doc a mis en place le portail-patient Pomelo (par Telus) accessible en ligne avec un courriel et un mot de passe. Cet outil, plus sécuritaire que le courriel standard, permet de : recevoir rapidement des messages et résultats, écrire ou envoyer des documents à Mon Doc et prendre des rendez-vous. Le portail-patient remplacera progressivement l'outil de prise de rendez-vous en ligne, ainsi que la messagerie sécurisée actuellement utilisée par les membres Premium pour contacter directement leur professionnel de la santé (des conditions s'appliquent). Bien que nous recommandions le portail-patient, d'autres options de communication de résultats s'offrent à vous. Vous serez invité à choisir entre : portail-patient, courriel crypté, en succursale ou par la poste. Il est à noter que sans le portail-patient, les envois se limiteront aux résultats ANORMAUX prescris par Mon Doc, ce qui exclus les résultats interprétés comme normal par votre professionnel de la santé. Le portail-patient ne remplace pas le carnet de santé du Québec où tous les résultats de laboratoires et d'imagerie sont disponibles, sans exception. Aussi, le portail-patient remplacera graduellement l'outil de prise de rendez-vous en ligne actuel (Go Rendez-vous).

Mon Doc communiquera rapidement avec vous (généralement moins de 3 jours) pour tous les résultats reçus qu'un des professionnels de l'équipe aura prescrit / demandé quand le résultat est anormal. Nous ne sommes toutefois pas responsables des délais d'analyse et de traitement des cliniques de radiologies, laboratoires, centres hospitaliers. Les délais usuels pour la réception des résultats varient selon le type d'investigation, mais est généralement de quelques jours pour les résultats sanguins, de 1-2 semaines pour les résultats de radiographies et d'échographies et de 5 à 6 semaines pour les tomodensitométries et IRM.

Pour éviter les erreurs, nous vous demandons de nous contacter si vous n'avez pas été contacté après les délais suivants :

- Prise de sang, radiographie ou échographie : 3 semaines
- Tomodensitométrie ou IRM : 6 semaines

Mon Doc se réserve le droit de limiter l'accès aux outils et échanges numériques, notamment si l'inscription ne se fait pas en ligne.

Il n'est pas possible de communiquer avec les professionnels via le personnel administratif à la réception ou au téléphone. Cela dit, l'abonnement PREMIUM offre certains moyens de communiquer avec l'équipe médicale en dehors des consultations (messagerie sécurisée, portail-patient et option PLUS).

Règles d'utilisation de la messagerie sécurisée pour les communications médicales

- Utilisation exclusive de la messagerie : Mon Doc restreint les communications écrites à certains outils (ex. Portail) que vous pouvez utiliser pour communiquer avec votre médecin/IPS entre les rendez-vous et cette possibilité dépend du type d'abonnement ;
- Confidentialité et sécurité : votre compte est strictement personnel. Ne partagez pas de renseignements concernant une autre personne dans vos échanges. Votre mot de passe est confidentiel. Si une autre personne doit pouvoir communiquer en votre nom, contactez-nous afin d'autoriser cet accès ;
- Délais de réponse et urgences : ce service ne doit pas être utilisé pour les urgences. En cas de besoin de soins immédiats, composez le 911. Les messages sont généralement lus chaque jour, mais un délai de 2 à 3 jours peut être nécessaire avant d'obtenir une réponse ;
- Limitations de la messagerie : aucune évaluation médicale complète ne peut être réalisée par écrit. Aucun diagnostic, prescription, investigation ou début de traitement ne sera effectué via la messagerie. Si votre demande concerne une nouvelle problématique de santé, une consultation est requise ;
- Une première consultation est requise avant de pouvoir bénéficier de l'accès au médecin via la messagerie sécurisée.

Modification et conversion d'abonnement

Une personne abonnée à la formule BASE individuel qui souhaite passer à la formule PREMIUM doit souscrire à un nouvel abonnement PREMIUM d'un an à partir de la date du changement. Un remboursement de l'abonnement BASE individuel au prorata du nombre de mois restants sera offert; le frais d'ouverture de dossier payé sera remboursé et le supplément initial de prise en charge sera facturé. De même, il est possible de convertir un abonnement BASE familial à plusieurs abonnement PREMIUM, mais seulement si tous les membres de la famille souscrivent

à un abonnement PREMIUM, individuellement. Il est possible pour une famille d'avoir un abonnement BASE familial et qu'un ou plusieurs membres souscrivent à un abonnement PREMIUM au prix régulier.

Il n'est pas possible de convertir un abonnement PREMIUM en abonnement BASE en cours d'année mais c'est possible lors du renouvellement annuel.

Clause de remboursement et résiliation d'un abonnement

Les abonnements ne sont pas remboursables dès lors qu'un service a été utilisé (consultation, utilisation de la messagerie sécurisée, analyse du dossier antérieur, etc.), sauf dans le cas d'une conversion d'un abonnement BASE en PREMIUM (voir article sur la conversion des abonnements). Le client reconnaît que l'abonnement constitue un forfait annuel donnant droit à un accès aux services, et non une tarification à l'acte.

Toute demande de remboursement doit être soumise par écrit et pourrait être accordée uniquement dans un délai de 60 jours suivant l'achat et avant toute utilisation d'un service (remboursement complet, moins un frais administratif de 29$ + taxes). Le paiement du remboursement se fait uniquement par virement bancaire (interac), ou comptant.

Aucun remboursement ne sera accordé si l'abonnement est suspendu ou restreint pour non-respect des conditions et modalités d'utilisation.

Dans l'éventualité où un changement législatif ou réglementaire, ou toute décision gouvernementale ou administrative, aurait pour effet d'empêcher Mon Doc de fournir tout ou partie des services inclus à l'abonnement, l'abonnement prendra fin automatiquement à compter de la date d'entrée en vigueur de cette interdiction, sans que Mon Doc n'encoure quelque responsabilité que ce soit.

Mon Doc se réserve le droit de mettre fin à l'abonnement pour langage ou message (écrit ou verbal) irrespectueux, agressif ou discriminatoire.

Abonnement PREMIUM

L'abonnement PREMIUM comprends 12 mois d'abonnement et de prise en charge. Le premier 100$ est taxable et le reste est non-taxable. Le frais de prise en charge initial est applicable lors de la première inscription ou de la réinscription (si le renouvellement ne se fait pas avant échéance).

Il est possible, depuis mai 2026, de choisir si votre prise en charge se fera avec un médecin ou un(e) IPS de famille. Le prix d'abonnement varie selon le type de professionnel choisi.

Si votre médecin ou IPS de famille s'absente (congé, vacances), vous pouvez consulter un autre professionnel de la santé de Mon Doc, à un tarif qui est celui du professionnel de remplacement avec lequel vous consulterez. Si un médecin ou IPS quitte définitivement Mon Doc, un nouveau médecin ou IPS (selon votre abonnement) vous sera assigné pour poursuivre votre prise en charge.

L'abonnement PREMIUM inclus l'analyse d'un dossier antérieur standard (moins de 100 pages pour les 3 dernières années); pour un dossier plus volumineux, un supplément de 0,5$ par page sera facturé. Ce qui est inclus est un (1) seul dossier d'une clinique médicale ou deux (2) demandes de dossier dans des hôpitaux (en l'absence de clinique); si plus de dossiers sont demandés, des frais de 50$ par demande de dossier supplémentaire s'ajoute à la limite des 100 pages.

Détails au sujet des possibilités d'accès supplémentaire à l'équipe médicale

L'abonnement PREMIUM inclus un accès à la messagerie sécurisée permettant d'échanger avec votre médecin ou votre IPS (selon votre abonnement).

Les instructions pour créer un compte de messagerie sont disponibles dans la section «Outils» de notre site web (www.mondoc.ca). Si vous préférez ne pas activer la messagerie, vous ne pourrez pas échanger par écrit avec le médecin ou l'IPS (selon votre type d'abonnement) mais vous aurez accès à un rabais sur les rendez-vous téléphoniques BREF (ce rabais ne s'applique aux consultations régulières ou prolongées qui parfois peuvent se faire par vidéo ou au téléphone).

L’option PLUS est offerte aux membres PREMIUM lors de l’inscription ou du renouvellement, lorsque disponible. Cette option PLUS est valide pour 1 an et sa formule (prix, avantages, rabais) change durant l'année mais comprends généralement, à moins d’avis contraire :

- Un accès à un(e) infirmier(ère) par téléphone : possibilité, pendant toute l'année (sauf pendant les congés et vacances) de parler, par téléphone, à un(e) infirmier(ère) autorisé(e) ou clinicien(ne) qui sera désigné(e) pour accompagner le médecin ou l’IPS dans la prise en charge de votre santé. Des conditions s’appliquent (voir les termes généraux).
- Une (1) prise de sang gratuite : applicable uniquement pour les prescriptions par un Professionnel de Mon Doc et pour les personnes de 8 ans et plus. Limité à ce que Mon Doc offre comme prélèvements sanguins, ce qui représente la majorité des prescriptions. Aucun frais de laboratoire uniquement pour les personnes ayant une carte RAMQ valide. Valide 1 an après le début ou le renouvellement de l'abonnement.

En cas d’usage excessif ou qui ne respecte pas les conditions d’utilisations, Mon Doc se réserve le droit d’encadrer, limiter ou suspendre, sans compensation, l’accès à la messagerie sécurisée (avantage membre PREMIUM) ou encore à l’infirmier(ère) autorisé(e)/clinicien(ne) de l’avantage « option PLUS ». Il est attendu qu’un client utilise ces moyens quelques fois par année en moyenne, en proportion avec la quantité de services médicaux utilisés.

Abonnement BASE

L'abonnement de BASE comprends un abonnement de 12 mois (taxable). À partir de 2 personnes, il s'agit de l'abonnement BASE famille où il est possible d'inscrire un maximum 2 adultes et 3 enfants mineurs résidant à la même adresse. Il est possible d'inscrire plus de 3 enfants mineurs résidants à la même adresse moyennant des frais supplémentaires de 50$+taxes chacun. Le frais d'ouverture de dossier (taxable) est applicable pour chaque membre de la famille lors de la première inscription ou de la réinscription après échéance.

La formule BASE n'inclus aucun service de prise en charge de la formule PREMIUM (voir description sur le site web). Notamment, vous ne pourrez pas communiquer par écrit avec le médecin ou l'IPS. Si le médecin ou l'IPS a exceptionnellement besoin d'une partie d'un dossier antérieur, un frais de 0,5$ par page vous sera facturé. Aucun professionnel n'est donc attitré au membre de BASE et Mon Doc pourrait limiter l'accès à certains professionnels, comme par exemple, offrir uniquement des rendez-vous avec un(e) IPS selon l'achalandage. Il n'y a aucune garantie de pouvoir reconsulter avec un même professionnel à chaque rendez-vous.