



**Governo do Estado de São Paulo
HCFMB - Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu
Superintendência HCFMB**

OFÍCIO SHCFMB N° 1256/2025

Botucatu, 31 de agosto 2025.

Ilustríssimo Senhor Vereador Antônio Carlos Vaz de Almeida – Presidente da Câmara Municipal de Botucatu

Ref.:

Câmara Municipal de Botucatu

Ofício nº 338/2025/GP

Assunto: Requerimento 623/2025

Processo SEI 143.00019360/2025-71

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu - HCFMB, Autarquia Estadual, inscrito no CNPJ sob nº 12.474.705/0001-20, sediado no Distrito de Rubião Junior, s/nº, Botucatu/SP, Cep: 18.618-970, por seu representante legal, vem com o máximo respeito e acatamento à honrada presença de Vossa Senhoria, em atendimento ao Ofício em epígrafe, esclarecer o que segue:

O Requerimento nº 623, realizado na Sessão Ordinária de 04 de agosto de 2025 trata de relato de um munícipe diagnosticado com fibromialgia que teve desrespeitado seu direito de atendimento prioritário junto a Farmácia de Alto Custo vinculada ao Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu.

Segundo o(a) paciente, que portava o “cordão de girassol” que é o símbolo nacional de identificação de pessoas com deficiências ocultas, ao questionar a equipe sobre a prioridade de atendimento foi informado que tal direito não seria assegurado naquele contexto.

Diante da gravidade do ocorrido e possível violação da legislação municipal vigente, foi expedido ofício a Superintendência deste HCFMB para ciência dos fatos e esclarecimento ao órgão solicitante os critérios adotados para a ordem de atendimento ao público da Farmácia de Alto Custo e se a lei Municipal nº 6360/2022 vem sendo devidamente observada no que diz respeito a garantia de atendimento prioritário aos portadores de fibromialgia.

Preliminarmente, agradecemos a manifestação desta r. Casa de Leis, que tem demonstrado grande empenho nas questões que envolvem o interesse coletivo e a saúde da população.

Convém esclarecer que a Farmácia de Medicamentos Especializados de Botucatu, que distribui medicamentos de alto custo, é Instituição vinculada à Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP), sendo o Departamento Regional de Saúde (DRS) o órgão responsável pela gestão da assistência farmacêutica em nível estadual, no contexto do Sistema Único de Saúde. Assim a Farmácia de Alto Custo de Botucatu da DRS-VI Bauru é gerenciada pelo Departamento Regional de Saúde, em parceria com a Fundação para o Desenvolvimento Médico e Hospitalar (Famesp) e o Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu.

Em resposta a manifestação do(a) usuário(a) de não ter assegurado seu direito de atendimento prioritário, desrespeitando a Lei Ordinária Municipal nº 6360/2022, em diligência junto a Farmácia em questão, foi esclarecido pelo servidor Nelson Augusto Júnior, Farmacêutico responsável pelo atendimento da Farmácia, que a situação não aconteceu exatamente da forma como foi relatada pelo(a) munícipe. Afirmou recordar-se do caso, que o fato se deu em um período de final de mês, onde o expediente estava tranquilo, com aproximadamente 04 (quatro) ou 05 (cinco) pacientes aguardando atendimento. Naquele contexto, o(a) paciente dirigiu-se até o balcão, perguntando para a funcionária se quem possuía o cartão de girassol tinha preferência.

Segundo relato do Senhor Nelson, naquele momento não foi solicitado senha preferencial, não houve apresentação de laudo médico comprobatório da doença ou a identificação do(a) paciente. Apenas o questionamento isolado, momento em que o(a) munícipe apenas agradeceu, retornou ao assento e aguardou o chamado de sua senha convencional que ocorreu em aproximadamente 10 (dez) minutos.

Certamente por tratar-se de Instituição Pública e prestar atendimento à população, as preferências devem ser respeitadas. Atendemos diversos grupos com atendimento prioritário, entre eles: idosos, gestantes, lactentes, pessoas com deficiência, pessoas com crianças de colo, pessoas obesas e com mobilidade reduzida, doadores de sangue, pessoas com transtorno do espectro autista, acompanhantes de pessoas com direito de preferência, **pessoas com deficiências ocultas que utilizam o cordão de girassol.**

Ocorre que o uso do cordão de girassol é apenas um símbolo opcional e não dá por si o direito a atendimento prioritário, não substitui a apresentação de documento comprobatório da deficiência. Ao utilizar o cordão a pessoa sinaliza que necessita de atenção diferenciada ou suporte, facilitando o acesso a direitos como filas preferenciais, mas conforme já dito, não dispensa a apresentação de documento ou laudo médico comprobatório quando solicitado.

Além disso, a maioria dos usuários da Farmácia de Alto Custo são pacientes idosos, portadores de deficiência, pessoas com mobilidade reduzida, pessoas com criança de colo, cardiopatas, neuropatas, pacientes oncológicos, imunossuprimidos ou acompanhantes de tais pacientes que possuem algum direito ao atendimento preferencial sejam por idade elevada, pela mobilidade reduzida ou por patologias incapacitantes, levando muitas vezes a uma demora no atendimento, devido a igualdade de condições entre os que teriam a preferência.

Todas as leis, sejam federais, estaduais ou municipais que garantam atendimento prioritário devem ser respeitadas, sendo difícil definir entre os tantos que tem direito, os que gozam de mais prioridade. Como ordenar os diferentes níveis de prioridade, onde algumas pessoas ou situações devem receber um atendimento ainda mais especial do que outras dentro do grupo já considerado

prioritário, devido a sua maior vulnerabilidade, como ocorre, por exemplo, com os idosos com mais de 80 anos que possuem prioridade máxima.

Evidente que não se trata apenas de respeitar a legislação, mas respeitar a trajetória de vida das pessoas, garantir a dignidade humana, a inclusão e a equidade de todas as pessoas com necessidades especiais, promovendo um ambiente mais justo e humanizado. Apesar da ausência de solicitação da senha devido a prioridade, e sim, apenas um pedido de informação a respeito de portar o "cordão de girassol". Ainda assim, após tomar conhecimento do ocorrido, a funcionários foi orientada sobre a importância da instituição em garantir o atendimento prioritário, inclusive aos portadores de deficiência ocultas, como a fibromialgia, conforme determina a Lei Federal com regulamentação municipal.

O HCFMB empreende muitos esforços na gestão e organização de ações, sempre visando o melhor atendimento para os pacientes. Contudo, em alguns casos e apesar de todos os nossos esforços, os pacientes nem sempre são atendidos de acordo com suas expectativas, apesar de adotarmos as melhores práticas dentro das políticas públicas disponibilizadas pelo SUS.

Reitero ainda nosso compromisso de constante aperfeiçoamento, sempre visando a satisfação dos usuários e respeito às legislações vigentes.

JOSÉ CARLOS SOUZA TRINDADE FILHO
SUPERINTENDENTE DO HCFMB



Documento assinado eletronicamente por **José Carlos Souza Trindade Filho, Superintendente**, em 04/09/2025, às 17:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0078007776** e o código CRC **CE74CA32**.